

ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА: ТЕОРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ, ПРАКТИКА

ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА: ТЕОРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ, ПРАКТИКА

◆ ИЗДАТЕЛЬСТВО ТГТУ ◆

Министерство образования и науки Российской Федерации
Российский гуманитарный научный фонд
Администрация Тамбовской области
Управление образования и науки Тамбовской области
ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»

ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА: ТЕОРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ, ПРАКТИКА

Материалы научного семинара



Тамбов
Издательство ТГТУ
2008

УДК 33
ББК У9(2)-823.2
Э40

Редакционная коллегия:

Б.И. Герасимов (ответственный редактор);
Л.В. Пархоменко (заместитель ответственного редактора);
Н.В. Злобина (ответственный секретарь)

Э40 Экономика качества: теория, методология, практика : материалы науч. семинара / Тамб. гос. техн. ун-т. – Тамбов, 2008. – 288 с. – 150 экз. – ISBN 978-5-8265-0720-9.

Рассматриваются экономические аспекты обеспечения и управления качеством продукции в рамках функционирования предприятий и организаций, особенности управления качеством жизни населения, а также общие вопросы управления качеством.

Адресованы широкому кругу читателей: научным работникам, практикам, преподавателям и студентам вузов – всем, кто интересуется проблемами управления качеством.

УДК 33
ББК У9(2)-823.2

Сборник подготовлен и опубликован при финансовой поддержке Российского гуманитарного научного фонда (грант 08-02-70281з/Ц).

Материалы предоставлены в электронном варианте и сохраняют авторскую редакцию.

ISBN 978-5-8265-0720-9

© ГОУ ВПО «Тамбовский государственный
технический университет» (ТГТУ), 2008

Научное издание

**ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА:
ТЕОРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ,
ПРАКТИКА**

Материалы научного семинара

Редактор О.М. Я р ц е в а

Инженер по компьютерному макетированию Т.А. С ы н к о в а

Подписано в печать 3.07.2008.

Формат 60 × 84/16. 16,74 усл. печ. л.

Тираж 150 экз. Заказ № 311

Издательско-полиграфический центр
Тамбовского государственного технического университета
392000, Тамбов, ул. Советская, д. 106, к. 14

Е.Д. Исаева

ГОУ ВПО «Архангельский государственный технический университет», г. Архангельск

УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДСТВА КАРТОНА В ОАО «АРХАНГЕЛЬСКИЙ ЦБК»

Проблема качества актуальна абсолютно для всех видов продукции и услуг. Обеспечение качества всегда было и остается одной из самых сложных задач, с которыми приходится сталкиваться при производстве продукции и предоставлении услуг.

С целью максимального удовлетворения требований потребителей, повышения конкурентоспособности продукции и улучшения имиджа предприятия, руководство ОАО «Архангельский ЦБК» предпринимает активные действия по созданию системы современного менеджмента с учетом требований мировых стандартов и международных принципов устойчивого лесоправления.

Единая система современного менеджмента комбината основывается на устойчивой взаимосвязи тесно интегрированных подсистем. На комбинате действует Политика ОАО «Архангельский ЦБК» в области качества. Проводятся внутренние аудиты силами собственных экспертов, активно идет работа по совершенствованию всей системы качества с постоянным анализом со стороны высшего руководства.

Среди задач ОАО «Архангельский ЦБК» в области качества выделены:

- эффективное функционирование, постоянное развитие и повышение результативности системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов ИСО 9000;
- развитие и поддержание взаимовыгодных отношений с поставщиками;
- снижение затрат на производство продукции за счет предупреждения несоответствий;
- постоянное повышение профессиональной подготовки персонала, его мотивации; разъяснение целей и Политики предприятия в области качества;
- определение ответственности каждого сотрудника за качество выполняемых работ; максимально полное вовлечение персонала в достижение целей предприятия;
- систематический анализ и планирование развития системы менеджмента качества.

При планировании затрат в ОАО «Архангельский ЦБК» используются метод калькуляции и метод формирования бюджетов подразделений.

Деятельность предприятия по реализации и использованию экономических аспектов управления качеством включает пять этапов:

- 1) составление смет затрат на качество в подразделениях;
- 2) согласование и утверждение смет затрат на качество предприятия;
- 3) ведение учета затрат на качество и контроль за исполнением смет;
- 4) проведение анализа причин отклонений от смет затрат на качество;
- 5) принятие управленческих решений, направленных на снижение затрат.

Важнейшим объектом для размышления в любой компании является процентное соотношение общих затрат на качество и общего объема продаж. По мнению специалистов, там, где затраты должным образом учтены, они могут составлять от 2 до 20 % и более от объема продаж (оборота).

Соотношение затрат на качество продукции производства картона с оборотом (товарная продукция по ценам реализации) и себестоимостью товарной продукции представлены в табл. 1.

Чем больше величина доли затрат на предупредительные мероприятия, тем более эффективной является система менеджмента качества. На большинстве российских предприятий, проводивших анализ затрат на качество, эта доля не превышает 5 %.

Доля затрат на оценку качества, по мнению отечественных и зарубежных специалистов, на большинстве предприятий колеблется в пределах 20 – 40 % от общих затрат на обеспечение качества. Здесь также можно констатировать прямую зависимость между размером этой доли и эффективностью системы качества.

Структура затрат на обеспечение качества продукции производства картона приведена в табл. 2.

Из анализа структуры затрат на обеспечение качества продукции производства картона можно сделать следующие выводы.

В 2006 г. отмечен очень высокий уровень предупреждающих затрат относительно ОЗК. Это объясняется тем, что в 2006 г. производством картона были освоены значительные капитальные вложения на модернизацию существующего и установку нового оборудования (затраты П-9 составляют 97,6 % от суммы всех предупреждающих затрат).

1. Сводный отчет о стоимости качества

Наименование затрат	2005 г., сумма, тыс. р.	% от оборота	% от себестоимости	2006 г., сумма, тыс. р.	% от оборота	% от себестоимости
Предупредительные затраты	1973,29	0,54	0,63	38 049,7	9	10,63
Затраты на	1356,26	0,37	0,43	1503,56	0,36	0,42

контроль (оценку)						
Внутренние потери	6494,8	1,78	2,06	8282,2	1,96	2,31
Внешние потери	2,84	–	–	17,67	–	–
Итого за период	9827,19	2,30	3,12	47 853,1	11,32	13,37
Отклонение от предыдущего периода	–	–	–	38 025,9	+9,02	+10,25
Оборот (товарная продукция по ценам реализации)	364 332,38	100	–	422 746	100	–
Себестоимость ТП	315 096,84	86,5	100	357 920	84,67	100

2. Структура затрат на обеспечение качества продукции производства картона в 2005–2006 гг.

Наименование затрат	2005 г., сумма, тыс.р.	% от ОЗК	2006 г., сумма, тыс. р.	% от ОЗК
Предупредительные затраты	1973,29	20,08	38 049,71	79,51
Затраты на контроль (оценку)	1356,26	13,80	1503,56	3,14
Внутренние потери	6494,8	66,09	8282,2	17,31
Внешние потери	2,84	0,03	17,67	0,04
Общие затраты на качество (ОЗК)	9827,19	100	47 853,14	100

Большинство мероприятий программы «технического перевооружения ОАО "Архангельский ЦБК" на 2006 г.» по производству картона были направлены на снижение брака и улучшение показателей качества выпускаемой продукции.

В то же время сохраняется крайне высокий уровень непредусмотренных внутренних потерь, связанных с неплановыми простоями оборудования и переделкой (вторичной переработкой) некачественной продукции.

В связи с отсутствием единого механизма оценки и классификации затрат на качество сравнение показателей распределения затрат разных предприятий проводить бессмысленно, поскольку при учете затрат и анализе предприятия используют различные классификации затрат на качество, алгоритмы определения и анализа затрат. Предупредительные затраты в 2006 г. имеют крайне высокий уровень по отношению к другим затратам. Это связано с большими капиталовложениями. Наиболее проблемная область производства картона – внутренние потери, связанные с неплановыми простоями оборудования и переделкой некачественной продукции.

Наибольшие затраты по категории «затраты на контроль» приходятся на операционный контроль. Увеличение в 2006 г. затрат связано с повышением заработной платы персонала ОАО «Архангельский ЦБК».

Наибольшие потери прибыли в 2005–2006 гг. производство картона понесло из-за неплановых простоев оборудования и переделки некачественной продукции. Положительный момент – небольшая стоимость подтвержденных рекламаций относительно внутренних потерь. Тем не менее, следует отметить, что стоимость подтвержденных рекламаций на продукцию производства картона в 2006 г. составила сумму в несколько раз большую, чем в 2005 г.

При решении задачи совершенствования системы управления качеством одним из главных вопросов является повышение качества продукции.

Одним из мероприятий, направленных на снижение брака и улучшение показателей качества выпускаемой продукции на производстве картона, может быть замена одного напорного ящика на ящик с системой регулирования разбавлением.

Цель данного мероприятия – повышение качественных показателей картона за счет улучшения равномерности по ширине, снижения колебаний по массе 1 м² и влажности в поперечном направлении, мобильности регулировки профиля.

После модернизации ожидается:

- снижение выхода картона марки К-1 на 4 % (утвержденный план 15 %, ожидаемый выход 11 %);
- снижение выработки продукции низкого качества на 50 % (по колебаниям массы 1 м² и влажности);
- исключение выработки 2 сорта.

В табл. 3 представлен расчет ожидаемого экономического эффекта.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Планирование условно-постоянных затрат на качество	И	Р	О		И	И	И	И	И
2. Определение потерь от брака	И	И	И	О	Р				
3. Определение фактических затрат на качество	И	Р	О	В	В	В	В	В	В
4. Анализ затрат на качество	Р	И	О	И	В	И	И	И	И
5. Разработка и осуществление корректирующих и предупреждающих действий по снижению затрат на качество	Р				В	В	В	В	В

Рис. 1. Матрица распределения ответственности:

Р – руководит деятельностью и принимает окончательное решение по функции, несет ответственность за конечные результаты; **О** – организует исполнение, обобщает результаты, готовит и обосновывает проекты решений, несет ответственность за своевременность и качество подготовки решений; **В** – принимает участие в подготовке решений в рамках своей компетенции, несет ответственность за обоснованность своих предложений, исполняет принятое решение и несет ответственность за своевременность и качество исполнения в рамках своей компетенции; **И** – получает информацию

Затраты предприятия на качество определяются по формуле:

$$З = З_{пр} + З_{ко} + З_{бп} + З_{экспл},$$

где $З$ – общие затраты на качество; $З_{пр}$ – затраты на предупреждение несоответствий продукции; $З_{ко}$ – затраты на контроль и оценку соответствия продукции установленным требованиям; $З_{бп}$ – потери от исправимого и окончательного брака, выявленного в производстве; $З_{экспл}$ – потери от исправимого и неисправимого брака, выявленного у потребителей.

Анализ данных по затратам на качество проводится планово-экономических отделом:

- по статьям затрат;
- по потерям от брака.

Для целей сравнительного анализа определяются коэффициенты:

$$K_1 = \frac{З}{\Pi},$$

где $З$ – общие затраты на качество за отчетный период; Π – полученная в отчетном периоде чистая прибыль, остающаяся в распоряжении предприятия;

$$K_2 = \frac{З}{С},$$

где $С$ – себестоимость выпущенной в отчетном периоде продукции;

$$K_3 = \frac{З_{бп} + З_{экспл}}{С}.$$

С помощью данных формул нами были сделаны расчеты и получены следующие результаты:

2003 г.	2004 г.	2005 г.
$K_1 = \frac{26261,7}{43193,0} = 60,8 \%$	$K_1 = \frac{26788,7}{42793,0} = 62,6 \%$	$K_1 = \frac{32305,0}{96560,0} = 33,5 \%$
$K_2 = \frac{26261,7}{309850,0} = 8,48 \%$	$K_2 = \frac{26788,7}{348479,0} = 7,69 \%$	$K_2 = \frac{32305,0}{357278,0} = 9,04 \%$
$K_3 = \frac{213,0 + 665,0}{309850,0} = 0,39 \%$	$K_3 = \frac{431,0 + 343,0}{348479,0} = 0,22 \%$	$K_3 = \frac{187,0 + 483,0}{357278,0} = 0,19 \%$

Анализируя коэффициент K_1 , можно сделать вывод, что в 2005 г. наблюдается снижение данного показателя почти вдвое, что говорит об уменьшении доли затрат относительно чистой прибыли.

Анализ отношения затрат на качество к себестоимости продукции показал, что K_2 в 2005 г. увеличился на 1,35 % относительно 2004 г., что является, прежде всего, следствием увеличения себестоимости продукции за счет повышения цен на сырье и материалы.

K_3 имеет стабильную тенденцию к снижению, так, в 2005 г. относительно 2003 г. он снизился на 0,20 %. Это говорит о том, что стали сокращаться потери от внешних и внутренних отказов.

Проведенный анализ затрат на качество в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор» и оценка их влияния на экономические показатели деятельности предприятия выявили следующее (табл. 1).

В ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор», как видно из табл. 1., в период с 2003 по 2005 г. величина учтенных затрат на качество с каждым годом увеличивалась. С использованием факторного анализа было выявлено, что рост произошел в ходе увеличения затрат на стандартизацию и сертификацию продукции, а также на содержание персонала, обеспечивающего качество продукции. В структуре затрат на качество в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор» в 2003 – 2005 гг. наибольший удельный вес занимали затраты на содержание персонала, обеспечивающего качество продукции (в 2003 г. – 92,7 %, в 2004 г. – 94,0 %, в 2005 г. – 95,1 %). Из них значительный удельный вес занимают затраты по содержанию отдела эксплуатации оборудования (ОЭО), который обеспечивает техническое обслуживание производственного оборудования и его ремонт (в 2003 г. – 80,4 %, в 2004 г. – 82,5 %, в 2005 г. – 83,5 %).

Рост затрат наблюдается на протяжении всего исследуемого периода: в 2005 г. по сравнению с 2003 г. затраты выросли на 25,5 % и по сравнению с 2004 г. на 22,1 %.

Незначительный удельный вес в структуре затрат на качество занимают затраты на содержание ОТК (в 2003 г. – 7,05 %, в 2004 г. – 5,34 %, в 2005 г. – 5,27 %) и ЭРО (в 2003 г. – 3,93 %, в 2004 г. – 4,63 %, в 2005 г. – 4,63 %). Затраты на содержание ЭРО на протяжении всего исследуемого периода увеличивались, в 2005 г. по сравнению с 2003 г. выросли на 44 % и по сравнению с 2004 г. на 20 %.

Согласно данным табл. 1 в общем объеме затрат ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор» доля затрат на контроль и испытания самая значительная. Она составляла в 2003 г. – 93 %, 2004 г. – 94,2 %, 2005 г. – 95,1 %.

Прежде всего это связано с затратами по содержанию отдела эксплуатации оборудования, который обеспечивает техническое обслуживание производственного оборудования и его ремонт. Доля данной категории затрат в объеме затрат на контроль и испытания составляла в 2003 г. – 80,4 %, 2004 г. – 82,5 %, 2005 г. – 83,5 %.

Затраты на предупреждение несоответствий ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор» представлены затратами на стандартизацию и сертификацию продукции. В общем объеме затрат их доля незначительна и составляла в 2003 г. – 2,3 %, 2004 г. – 3,0 %, 2005 г. – 2,8 %.

1. Затраты на качество в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор» в период 2003 – 2005 гг., тыс. р.

Наименование затрат	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Затраты на предупреждение несоответствий	587,1	769,5	871,2
Затраты на контроль и испытания всего,	23 879,6	24 475,8	29 892,6
в том числе:			
затраты на изготовление приборов, инструмента, влияющих на улучшение качества продукции;	2,3	11,8	11,0
затраты на приобретение приборов, инструмента, влияющих на улучшение качества продукции;	77,3	2,4	2,6
затраты на содержание персонала, обеспечивающего качество продукции:			
ОТК	1811,2	1389,9	1656,7
лаборатория ТО	78,7	92,7	142,3
ЭРО	1010,0	1207,0	1456,0
ОЭО	20 636,1	21 458,0	26 255,0
ОИ и Н	130,0	154,0	181,0
ОМетр	134,0	160,0	188,0
Потери от брака внутривзаводского всего,	213,0	431,9	187,0
в том числе:			
зарплата	38,3	115,0	69,3
ЕСН	14,2	42,5	19,1
материалы	21,0	97,4	49,0
полуфабрикаты	106,2	119,0	50,0
по цехам	34,0	58,0	–
Потери от брака по внешним несоответствиям всего,	995,0	343,0	483,0
в том числе:			
гарантийный ремонт	924,0	313,0	391,0
возмещение затрат потребителям по бракованной продукции	71,0	30,0	93,0

Всего сумма учтенных затрат на качество продукции	25 674,6	26 020,2	31 433,8
---	----------	----------	----------

Анализируя издержки предприятия вследствие несоответствий в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор», можно сделать вывод о том, что большую их долю в общем объеме затрат составляют затраты по внешним несоответствиям (2003 г. – 3,9 %, 2004 г. – 1,3 %, 2005 г. – 1,5 %).

Затраты по внутренним несоответствиям представлены следующими показателями – 0,8; 1,7; 0,6 %, соответственно. Рост затрат по внутренним несоответствиям в 2004 г. связан, прежде всего, с устаревшим оборудованием, которое было заменено в 2005 г., и это сразу отразилось на снижении показателя. Затраты по внешним несоответствиям представлены двумя категориями: гарантийный ремонт и возмещение затрат потребителям по бракованной продукции. Значительную работу относительно снижения данного показателя проводит отдел маркетинга. С целью улучшения организации работы с потребителями, определения направлений повышения качества продукции и получения объективной информации о своей деятельности отдел маркетинга проводит сбор и анализ отзывов и предложений основных потребителей о своей продукции путем переписки и телефонных переговоров с ними. Результаты анализа полученной информации (отзывов о цене товара, его дизайне, качественных характеристиках и т.д.) доводятся до структурных подразделений предприятия, участвующих в процессе производства продукции и ее ценообразовании.

Как видно из табл. 1, значительные средства затрачиваются на контроль и испытания (93,0 % в 2003 г., 94,1 % в 2004 г., 95,1 % в 2005 г.). Динамика изменения данной категории затрат представлена на рис. 2.

Вместе с этим, на предприятии все равно имеют место издержки вследствие несоответствий. Это объясняется в первую очередь ростом затрат по внешним несоответствиям продукции, в частности, рост

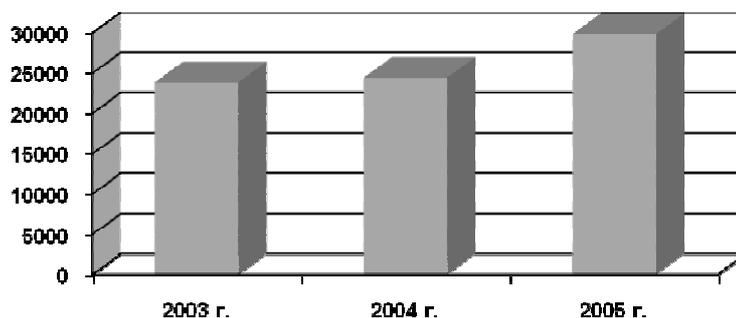


Рис. 2. Затраты на контроль и испытание продукции в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор», тыс. р.

затрат на гарантийный ремонт: самый высокий показатель был в 2003 г. (924,0) или 93 % от общих затрат по внешним несоответствиям. Однако в 2005 г. издержки внешним несоответствиям имели тенденцию к сокращению, хотя это не самый низкий показатель за весь анализируемый период, и составили 483,0 тыс. р. По сравнению с 2003 г. они сократились на 48,5 %, и по сравнению с 2004 г. (343,0) произошло их увеличение на 41 %.

Самый высокий показатель затрат по внутренним несоответствиям приходится на 2004 г. (431,0), в 2003 г. этот показатель составил 213,0 тыс. р., в 2005 г. произошло сокращение данных затрат и по сравнению с 2004 г. его процент составил 43,4 % (рис. 3).

В то же время удельный вес затрат на предупреждение несоответствий во всей сумме учтенных затрат не значителен (2,29 % в 2003 г., 2,96 % в 2004 г., 2,77 % в 2005 г.) на протяжении исследуемого периода наблюдается незначительный рост: (587,1 в 2003 г., 769,5 в 2004 г., 871,2 в 2005 г.) (рис. 4).

Затраты на предупреждение дефектов представляют незначительную долю в общем объеме затрат на качество продукции предприятия. Вместе с тем, следует отметить, что данная группа затрат должна находиться в диапазоне 15 – 45 %, и в этом случае, как показывает практика, наблюдается снижение объема затрат на внутренние и внешние несоответствия. Прежде всего это связано с тем, что на предприятии отсутствует статья затрат на образование персонала. В целом, обучение персонала должно быть тесно связано со стратегией предприятия, его общими целями и задачами. Только так можно определить, какие специалисты необходимы предприятию, какие программы обучения будут являться приоритетными и т.д.

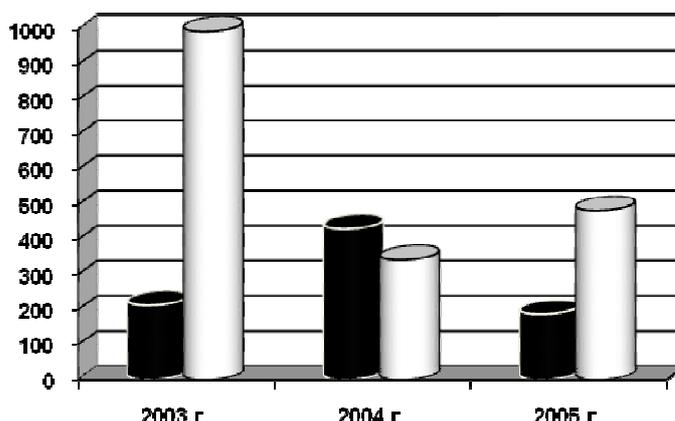


Рис. 3. Затраты по внутренним и внешним несоответствиям продукции в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор»:



Рис. 4. Затрат на предупреждение несоответствий продукции в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор»

Н.В. Наумова

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

**ПРИНЦИПЫ РАЗРАБОТКИ КЛАССИФИКАТОРОВ ЗАТРАТ
ПРИ ПОСТРОЕНИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА
НА ПРЕДПРИЯТИИ**

Построение системы управленческого учета на предприятии аналогично постановке бухгалтерского учета и реализуется похожими этапами, а эксплуатация внедренной системы управленческого учета регламентируется документами, по содержанию аналогичным документам, регламентирующим бухгалтерский учет.

Однако имеется значительное различие в статусе этих документов, определяемое различием пользователей бухгалтерской и управленческой отчетности. Бухгалтерский учет и отчетность регламентируются общепринятыми, внешними по отношению к предприятию стандартами, а система управленческого учета основывается на внутренних стандартах. Это весьма существенно влияет на объем и требования, предъявляемые к учетным политикам бухгалтерского и управленческого учета.

Если основной целью учетной политики бухгалтерского учета является выбор и документальное закрепление одного из допускаемых общепринятыми стандартами способов ведения учета, то предназначение управленческой учетной политики значительно шире. При разработке управленческой учетной политики необходимо принимать во внимание наилучший мировой опыт, отраженный в международных стандартах финансовой отчетности, и опыт самих разработчиков управленческой учетной политики применительно к особенностям конкретного предприятия.

Следует заметить, что система управленческого учета не может быть регламентирована только утверждением управленческой учетной политики, рабочего плана счетов, форм первичных учетных документов, порядка проведения инвентаризации, правил документооборота. Наряду с вышеперечисленным необходимо создание внутрифирменных стандартов управленческого учета. Только в купе с этими документами возможно полноценное применение управленческой учетной политики в процессе функционирования системы управленческого учета. Документы, определяющие внутрифирменные стандарты управленческого учета, можно разделить на несколько групп.

К первой группе можно отнести инструктивно-методическую документацию – подробные руководства, которые глубже раскрывают учетную политику, носят инструктивный и обучающий характер. В данной категории документов хозяйственные операции описываются максимально конкретно: проводки, выбираемые субконто, порядок расчета суммовых и количественных величин.

Ко второй группе документов можно отнести документы регламентирующего характера, которые определяют регламенты, процедуры, устанавливают бизнес-процессы. В них описывается вся цепочка учетного процесса, назначаются ответственные, разграничиваются их функции, права и ответственность, оговариваются действия исполнителей при наступлении всех возможных событий.

К третьей группе документов, определяющих внутрифирменные стандарты управленческого учета, относится нормативно-справочная документация, в которой устанавливаются правила группировки однородных элементов информации. Это различные справочники и классификаторы, структура и состав затратных и доходных статей, бюджетно-учетная структура и т.д.

Остановимся более подробно на принципах разработки классификаторов затрат. Прежде всего, следует определиться с понятием классификатора. Под классификатором подразумевается систематизированный перечень каких-либо объектов. Отдельные элементы классификатора называются позициями. Система классификаторов предназначена для систематизированного представления объектов управления, необходимого для осуществления управленческого процесса. Поэтому она должна строиться на основании требований процесса и характера объектов управления.

Можно выделить следующие требования к системе классификаторов.

1. Единство классификаторов для учета и планирования.
2. Возможность применения техники управленческого анализа.
3. Согласованность. Классификаторы взаимосвязанных объектов должны быть одинаковы или сопоставимы.
4. Привязка к центрам ответственности.
5. Нормализованность, т.е. каждый объект учета должен быть представлен в одном классификаторе, а каждый классификационный признак – только один раз.
6. Полнота и прозрачность. Позиции каждого классификатора должны описывать объект со степенью детализации, необходимой для контроля всех его значимых параметров.
7. Однозначность и взаимоисключаемость. Каждая позиция классификатора должна однозначно описывать объект, при этом все статьи должны быть взаимоисключаемы.

В рамках документов, определяющих внутрифирменные стандарты управленческого учета, целесообразна разработка следующих классификаторов: носителей затрат, мест возникновения затрат, статей затрат и элементов затрат. Остановимся подробнее на каждом из них.

Поскольку носители затрат – все производимые предприятием продукты, состав этого классификатора полностью зависит от специфики бизнеса. Его статьи можно разделить на следующие группы: продукция/внешние работы, услуги/внутренние работы, услуги. Дополнительно для работ и услуг можно использовать вспомогательный справочник заказов, на котором будут отражаться затраты по каждой конкретной работе, услуге. Такой справочник иногда целесообразно использовать и для серийной продукции.

Местом возникновения затрат называется структурное подразделение предприятия, которое характеризуется тем, что производимые в нем процессы являются причиной возникновения затрат. Местами возникновения затрат могут быть рабочие места, отдельные агрегаты, участки, бригады, цеха, отделы.

По отношению к производству места возникновения затрат делятся на основные и общие. К основным местам возникновения затрат относятся структурные единицы, напрямую вовлеченные в производство готовой продукции или оказывающие услуги другим основным местам возникновения затрат. Среди основных мест затрат можно выделить: первичные места возникновения затрат, которые напрямую связаны с производством готовой продукции; вторичные, которые предоставляют услуги другим основным местам возникновения затрат.

К общим местам возникновения затрат относятся подразделения, не участвующие непосредственно в производстве. Их затраты нельзя разнести на носители затрат или на счета других центров затрат посредством объективно измеряемых единиц объема услуг (деятельности). Они включают: сбытовые места возникновения затрат (отвечают за реализацию продукции); материальные места возникновения затрат (отвечают за приобретение и хранение материалов); общецеховые и административные места возникновения затрат, которые отвечают за управление, администрирование производственным процессом, а также его поддержку.

При выделении места возникновения затрат необходимо руководствоваться следующими общими принципами: территориальная и функциональная обособленность; необходимость организации учета затрат; значительный объем возникающих затрат; соответствие структуре центров ответственности.

Исходя из возможности применения техник управленческого анализа и привязки к центрам ответственности, для каждого места возникновения затрат целесообразно выделять соответствующие статьи затрат. Калькуляционной статьёй затрат принято называть издержки производства определенного экономического содержания, образующие себестоимость как отдельных видов продукции (работ, услуг), так и продукции в целом. В рамках построения классификаторов статей затрат можно выделить следующие (табл. 1).

Элемент затрат представляет собой вид экономического ресурса, используемого для осуществления процессов производства. Отличие статьи калькуляции от экономического элемента заключается в следующем: статья затрат может состоять из нескольких экономических элементов; статья затрат учитывает место возникновения затрат. Основными элементами затрат являются оплата труда, отчисления на социальные нужды, расходы на материалы и услуги, амортизация, прочие затраты.

1. Классификация статей затрат

Вид затрат	Ответственное лицо	Измеритель в месте возникновения затрат
Переменные (основной процесс)	Начальник цеха, мастера смен	Текущее значение измерителя
Постоянные (основной процесс)	Начальник цеха, мастера смен	Плановое (максимальное) значение измерителя
Содержание и ремонт оборудования	Начальник цеха, главный механик	Показатель сложности и изношенности оборудования
Содержание и ремонт зданий и коммуникаций	Начальник цеха, отдел капитального строительства	Площадь зданий
Управление и организация труда	Начальник цеха, отдел охраны труда, служба персонала	Численность персонала
Прочие процессы		

Анализ по элементам необходим для оценки потребностей в конкретных ресурсах, а также для текущего контроля их потребления. Поэтому целесообразно детализировать приведенные выше экономические элементы исходя из: структуры основных потребляемых ресурсов, потребности в планировании количества таких ресурсов; разделения по центрам ответственности; взаимосвязи с ресурсными справочниками.

Для облегчения планирования закупок ресурсов на основании бюджета затрат, а также для проведения сквозного анализа следует обеспечить сопоставимость справочника элементов затрат и ресурсных справочников.

Можно с уверенностью сказать, что при построении системы управленческого учета на предприятии необходимо тщательно подойти к разработке системы классификаторов. Оптимально разработанная система классификаторов не потребует в дальнейшем серьезных переработок, влекущих за собой переработку всей системы управленческого учета.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Друри, К. Управленческий и производственный учет / К. Друри. – М. : ЮНИТИ, 2002.
2. Вихров, А.А. Принципы разработки классификаторов затрат / А.А. Вихров // Управление корпоративными финансами. – 2006. – № 3.
3. Николаева, С.А. Корпоративные стандарты от концепции до инструкции: практика разработки / С.А. Николаева, С.В. Шебек. – М. : Книжный мир, 2003.
4. Управленческий учет: официальная терминология СИМА. – М. : ФБК-Пресс, 2004.

Е.М. Бокуменко

*ГОУ ВПО «Московский государственный университет
пищевых производств», г. Москва*

ЭВОЛЮЦИЯ КЛАССИФИКАЦИИ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО

Затраты на качество определяются прежде всего расходами, связанными с реализацией стадий жизненного цикла продукции (рис. 1). Это затраты на маркетинговые исследования, научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, производство, доставку и монтаж, а также техническое обслуживание. Затраты на качество могут



Рис. 1. Затраты на качество, связанные с реализацией стадий жизненного цикла продукции

быть как внутренними, так и внешними. Первые определяются внутренней деятельностью и расходами, связанными с продукцией. Вторые представляют расходы, связанные с поставщиками, потребителями, агентами, дилерами и т.д.

Затраты на качество имеют большое значение, так как практически всегда они высоки и означают снижение прибыли и потерю заказов. Затраты, связанные с качеством, имеют широкий спектр и определяются отказами систем, браком, переработкой, поздней доставкой, жалобами на обслуживание и гарантии, отзывами о продукции и т.д.

Прежде чем рассмотреть современную классификацию затрат на качество, необходимо остановиться на подходах различных зарубежных ученых в области управления качеством.

Джуран Дж. и Фейгенбаум А. предлагали делить затраты на качество на четыре группы (рис. 2).

Это позволило им сформулировать задачу такого распределения затрат между группами, которое минимизирует их общую величину. В отдельных частных случаях это дает полезные результаты, но ведет к логическим трудностям, поскольку в процессе решения экстремальной задачи получается некоторый «экономически оправданный» уровень брака или несоответствий, что представляется абсурдным в принципе. Кроме того, такой подход ставит перед пользователем ложные дилеммы об отнесении тех или иных видов затрат к той или иной из четырех групп. Но самое важное – это отрыв затрат на качество от общих затрат предприятия, ведущий к выделению управления качеством в самостоятельную функцию и утрате прямой связи этой деятельности с результатами бизнеса.

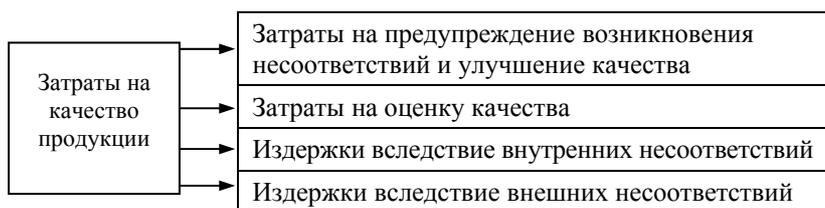


Рис. 2. Группы затрат на качество

Позднее Ф. Кросби предложил иной подход, состоящий в разделении затрат на две категории. В его основе лежит стремление к нулевому уровню дефектов в процессе деятельности предприятия. Он различает затраты, связанные с производством «правильной продукции с первого раза» (цена соответствия), и затраты, вызванные необходимостью исправления допущенных несоответствий или брака (цена несоответствия). Для диагностики уровня, достигнутого предприятием в отношении понимания проблем качества, Ф. Кросби ввел так называемую решетку зрелости. Однако практическая реализация подхода Ф. Кросби в силу ряда причин не всегда вела к желаемым результатам. Так, например, стремясь к «нулю дефектов» при удовлетворении требований потребителей, мы можем легко заикнуться на сегодняшнем понимании того, «что есть нуль дефектов», и упустить из виду несформулированные или вновь возникшие требования. Нам будет казаться, что мы добились «нуля дефектов» и все хорошо, а на самом деле бизнес – в серьезной опасности. Более того, чтобы лозунг перестал быть просто лозунгом, нужен конкретный механизм, позволяющий довести до каждого сотрудника индивидуальные критерии его деятельности с точки зрения достижения «нуля дефектов».

Оценив недостатки описанных выше подходов, Э. Деминг пришел к мысли о том, что не стоит тратить время и силы на измерение затрат на качество. Гораздо лучше сосредоточиться на программе действий, направленных на улучшение всей работы предприятия и на минимизацию всех видов неэффективных затрат. Тогда «лишние» затраты исчезнут сами собой, а то, что действительно важно знать для эффективного управления бизнесом, все равно никогда не известно в пол-

ном объеме. Жизнь показала, что подход Э. Деминга оказался очень результативным. Его подход положен в основу версии стандартов ИСО 9000.

В современной практике затраты на качество подразделяются на две категории (рис. 3). Во-первых, это затраты, характеризующие попытку обеспечить и гарантировать должный уровень качества продукции, т.е. затраты, связанные с достижением соответствия качеству. Во-вторых, затраты, связанные с восстановлением качества, т.е. затраты на несоответствие качеству.

Первая категория в свою очередь делится на затраты, связанные с предупреждением дефектов, и затраты, связанные с оценкой и контролем продукции. Вторая категория предполагает деление на затраты по внешним и внутренним отказам.



Рис. 3. Классификация затрат на качество

Данный подход к классификации затрат на качество позволяет наиболее полно осуществить их учет и анализ, а в дальнейшем реализовать рекомендации и предложения по оптимизации их уровня.

Н.А. Зяблова, С.Ю. Ефремова

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ И УЧЕТА ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО*

В современном финансово-ориентированном обществе эффективность бизнеса измеряется величиной прибыли. Финансовый контроль за деятельностью фирмы является жизненно важным.

На большинстве предприятий, занимающихся производством и обслуживанием, затраты на удовлетворение ожиданий потребителя в области качества составляют значительные суммы, которые в действительности не снижают величину прибыли, поэтому представляется логичным, что затраты на качество должны быть выявлены, обработаны и представлены руководству подобно другим затратам.

Затраты на качество обычно делятся на следующие категории:

Наибольшую известность имеет классификация затрат на качество в соответствии с BS 6143, часть 2:

- предупредительные затраты, т.е. затраты на исследование, предупреждение и снижение риска несоответствия или дефекта;
- оценочные затраты, т.е. стоимость оценки достижения требуемого качества, включающая, например, стоимость контроля, выполняемого на любом этапе жизненного цикла продукции;
- издержки вследствие внутренних отказов, т.е. издержки из-за несоответствий или дефектов, обнаруженных внутри организации на любом этапе жизненного цикла продукции, такие, как издержки на утилизацию, переделку, повторные испытания, повторный контроль и повторные конструкторские работы;
- издержки вследствие внешних отказов, т.е. издержки из-за несоответствий или дефектов, обнаруженных после поставки потребителю, которые могут включать издержки вследствие рекламаций, стоимость замены и связанные с этим потери.

Сумма всех этих затрат дает общие затраты на качество.

Полностью исключить затраты на качество невозможно, однако они могут быть приведены к приемлемому уровню. Некоторые виды затрат на качество являются явно неизбежными, в то время как некоторых можно избежать. Это те затраты, которые могут исчезнуть, если будет отсутствовать дефект, или которые будут уменьшаться, если количество дефектов уменьшится.

Можно избежать затрат на:

- неиспользованные материалы;
- доработку и/или переделку дефектов (исправление дефектов);
- задержки, излишнее производственное время, вызванные дефектным продуктом;
- дополнительные проверки и контроль для выявления уже известного процента дефектов;
- риски, в том числе по гарантийным обязательствам;
- потери продаж, связанные с неудовлетворенностью потребителя.

Неизбежные затраты – это те, которые еще необходимы, как страховка, даже если уровень дефектности очень низкий. Они используются для поддержания достигнутого уровня качества, для обеспечения сохранения того низкого уровня дефектов.

* Работа выполнена под руководством канд. экон. наук, доц. Н.В. Злобиной.

Неизбежные затраты могут включать в себя затраты на:

- функционирование и аудит системы качества;
- обслуживание и калибровку испытательного оборудования;
- оценку поставщиков;
- обучение вопросам качества;
- минимальный уровень проверок и контроля.

Затраты на качество могут быть минимизированы, однако любая мысль о том, что они могут быть сведены к нулю – это заблуждение, так как программа «улучшение качества», если она разработана правильно, скорее приведет к снижению затрат, чем к их увеличению.

Оценкой затрат на качество следует считать деятельность, связанную с определением взаимосвязи затрат на качество с экономическими показателями деятельности организации. Оценка затрат на качество является непосредственным продолжением анализа и проводится в организации с целью получить экономическую информацию для принятия высшим руководством решений в области качества. Оценка затрат на качество может проводиться по различным критериям в зависимости от целей организации в области качества или от характера информации, которая необходима для принятия экономически обоснованных решений в области качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Балукова, М.В. Журнал «Методы менеджмента качества». – 2005. – № 3.
2. <http://sovetic7.narod.ru/> – 10.05.2008.
3. <http://klubok.net/> – 10.05.2008.

Секция 2

ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Т.Н. Шаронина, Л.В. Пархоменко

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Управление качеством включает в себя методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. В состав процедур управления качеством входят контроль качества, разработка и реализация мер по корректировке процессов. Основное назначение управления качеством в организации – выявлять каждое отклонение от установленных требований к качеству продукции и услуг, применять решения по дальнейшему использованию продукции, имеющей отклонения или дефекты, не допускать появления повторных отклонений или дефектов за счет своевременной разработки и реализации корректирующих мер.

По отношению к предприятию реализация методов управления качеством может носить внутренний (внутрифирменный) и внешний характер. Методы управления качеством могут быть реализованы на основе конкретных средств управления качеством. Система управления качеством предприятия может быть построена на основе различных моделей, методов и средств управления качеством, которые должны выбираться исходя из отраслевых особенностей предприятия и стратегии его развития.

На рис. 1 представлена схема, иллюстрирующая контур стратегического управления качеством предприятия, который показывает взаимосвязь между стратегией, политикой и целями в области качества предприятия, а также системой управления качеством.

На стратегическое управление качеством на предприятии непосредственное влияние оказывают миссия, стратегия развития предприятия, законодательное и нормативно-правовое регулирование, культура качества организации, а также тактическое (оперативное) управление качеством.

Тактическое управление качеством направлено на принятие оперативных управленческих решений, на основе использования различных методов управления качеством, технологий и инструментов их реализации.



Рис. 1. Контур стратегического управления качеством на предприятии

Мониторинг результативности и эффективности процессов системы менеджмента качества (СМК) необходим для оценки уровня развития системы и ее влияние на работу предприятия. Для того чтобы сделать выводы о функционировании СМК, необходимо сначала измерить результативность и эффективность каждого процесса, а потом полученные результаты проанализировать и обобщить. Существуют различные методы измерения эффективности процессов системы менеджмента качества предприятия. Однако, следует отметить, что в настоящее время не разработано общей методики оценки эффективности функционирования СМК предприятия, поэтому каждое предприятие решает эту проблему по-своему.

К наиболее распространенным следует отнести следующие методы:

- проведение внутренних и внешних аудитов (проверок);
- анализ запланированных и выполненных мероприятий;
- оценка эффективности СМК по шкале весомости.

Из указанных методов в настоящее время самым широко применяемым является метод оценки по шкале весомости.

Сущность этой методики состоит в том, что определяется результативность процесса, проводится ее оценка по шкале весомости, которая представлена на рис. 2 с учетом следующих условий: $P = 0$ – процесс не функционирует и требует разработки; $0 < P < 0,3$ – процесс функционирует не результативно и требует вмешательства высшего руководства; $0,3 = P < 0,6$ – процесс функционирует не результативно и требует разработки владельцем процесса значительных корректирующих действий; $0,6 = P < 0,9$ – процесс функционирует результативно, но требует разработки владельцем процесса незначительных корректирующих действий; $0,9 = P < 1$ – процесс функционирует результативно, но требует разработки владельцем процесса предупреждающих действий; $P = 1$ – процесс функционирует результативно и не требует разработки каких-либо действий.

После того как была проведена оценка результативности процесса по шкале весомости и на основании полученного значения, делаются выводы, и владелец процесса приступает к разработке корректирующих (предупреждающих) действий, учитывая при этом отношение между фактическим и плановым значением по каждому критерию. После определения результативности по каждому процессу СМК приступают к определению результативности и эффективности СМК предприятия.

В результате выполнения данного этапа процедуры владельцы процессов выбирают методы и критерии измерения результативности и эффективности процесса, виды записей результатов измерений.

Предложенный метод не позволяет управлять эффективностью СМК, так как, в первую очередь, базируется на достигнутых величинах эффектов отдельных процессов и СМК в целом.

Таким образом, комплекс моделей мониторинга, анализа и оценивания системы менеджмента качества должен охватывать все элементы СМК и основные процессы, обеспечивающие качество промышленного предприятия, и должен решать следующие задачи:

- осуществление многокритериального параметрического анализа и оценки СМК по соответствующему множеству оценочных показателей, а также по системе в целом;
- выбор баз для сравнения, методов расчета и правил интерпретации результатов в зависимости от целей анализа;
- проведение корректировки исходных данных и их приведение в сопоставимый вид;

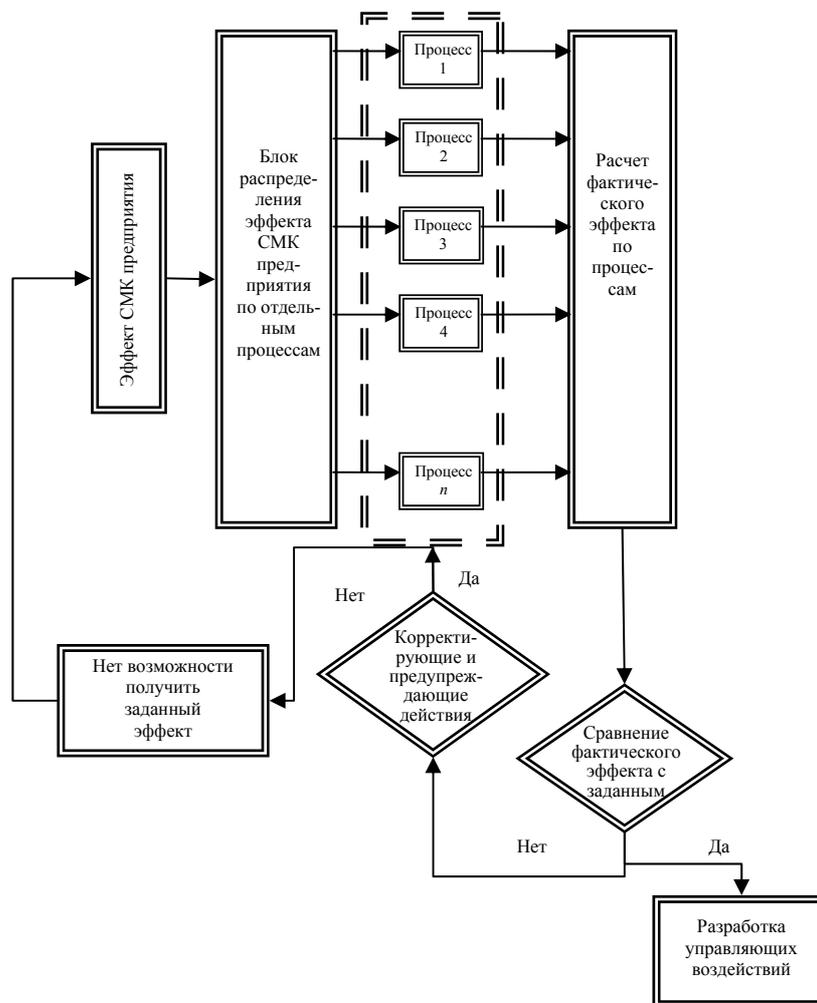


Рис. 2. Механизм управления эффективностью СМК

- формирование и анализ вариантов управленческих решений и моделирование их последствий в случае изменения исходных параметров модели;
- формирование вариантов изменения значений показателей СМК и их оценку;
- обеспечение возможности формализации данных и обработку экспертных методов оценки СМК.

Е.П. Тарасова

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

К ВОПРОСУ О НЕОБХОДИМОСТИ ВНЕДРЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Современный бизнес претерпевает глубокие перемены, обусловленные глобализацией рынков и изменением их природы. Меняются привычные представления о том, каким должен быть менеджмент, чтобы обеспечить экономическое процветание организации и соответственно взгляды на экономику качества. Печально констатировать, что сегодня в сознании руководителей большинства организаций проблемы качества зачастую не ассоциируются с экономикой. Они ошибочно полагают, что никакой пользы эти самые системы качества не приносят, а наоборот, только отнимают силы и время. И даже несмотря на некоторый опыт в построении систем экономики качества, оценка их эффективности по-прежнему остается болезненным вопросом для многих предприятий. При этом особенно неприятно то, что нет ясности с тем, какую именно методику целесообразно использовать на практике. Вместе с тем есть уверенность, что успех создаваемой СМК решающим образом связан с экономической интерпретацией всего, что делает руководство предприятия в связи с ее разработкой, внедрением и эксплуатацией.

Как показывает опыт прошлых лет, проблемы в этой области зачастую были обусловлены тем, что экономический аспект рассматривался лишь частично и не обеспечивался конкретными механизмами реализации. Таким образом, настало время перейти от концепции учета затрат на качество к концепции управления затратами с точки зрения СМК и критериев качества.

СМК пронизывает всю деятельность организации и ставит своей основной целью систематическое снижение себестоимости продукции. Но для принятия обоснованных решений по снижению затрат менеджменту требуется специальная и, что самое главное, достоверная информация о возможных объектах улучшения. Это приобретает особую значимость, поскольку нет абсолютно никакого смысла сокращать все затраты. Очевидно, что величина затрат зависит не столько от объема производства, сколько от действий, осуществляемых в период жизненного цикла продукции. Поэтому первоисточником информации об объектах улучшения служат процессы, горизонтально пронизывающие структуру предприятия.

Кстати для оценки эффективности и результативности процессов на предприятии необходимо организовать сбор информации. Причем менеджменту должна быть одинаково легко доступна как информация об организации в целом, так и о любом ее конкретном процессе.

Кроме того, сбор информации должен быть организован таким образом, чтобы своевременно констатировать факты и события, имеющие отношение к деятельности предприятия, надежно и достоверно их оценивать для выявления объектов улучшения и адекватно реагировать на все важные перемены во внешней и внутренней среде организации.

Особое значение для менеджмента имеет принцип ориентации на потребителя, который определяет одно из ключевых направлений сбора информации. Наличие достоверной, систематизированной и обобщенной информации о требованиях, желаниях и предпочтениях потребителей позволит направить деятельность всего предприятия на их максимальное удовлетворение и оценить процессы с этих позиций.

И теперь становится абсолютно ясно, что все это вместе взятое побуждает руководство уделять внимание всем затратам предприятия, без всяких изъятий, и толкает к переходу от простого учета затрат на качество к управлению всеми затратами в рамках единой экономической системы организации, часто называемой системой управленческого учета или системой экономики качества. Она ориентирована на задачи управления и призвана обеспечить руководство информацией, нужной для принятия обоснованных решений и для успешной реализации полного перечня управленческих функций на всех этапах управленческого цикла. Именно информационные потребности менеджмента определяют идеологию организации подобной экономической системы предприятия. Поэтому, если сегодня, говоря о системах качества, подразумевается новый стиль менеджмента, нуждающийся в информации особенного вида, то не стоит забывать и о новой организации управленческого учета на основе принципов всеобщего качества.

На самом деле вышесказанное означает, что пора менять как культуру менеджмента, так и его информационное обеспечение. Как бы там ни было, но внедрение СМК требует при принятии управленческих решений всякий раз проводить всесторонний анализ информации, не пренебрегая ее экономическими аспектами, поскольку нельзя забывать о том, что в бизнесе все взаимосвязано. Но, как оказалось, на практике это выполняется далеко не всегда.

В этой связи важно просто осознать, что те усилия, которые будут затрачены на разработку и внедрение подобной системы экономики качества будут полностью вознаграждены и окупятся благодаря более глубокому пониманию природы бизнеса и, как следствие, росту его конкурентоспособности. Усиление системы качества эффективной системой управленческого учета сделает ее перспективы более радужными. Ведь вне экономического контекста нет смысла в системах качества.

Л.И. Бирюкова

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

РЕАЛИЗАЦИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К САМООЦЕНКЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ

В последние годы отмечается всплеск интереса отечественных предприятий к вопросам управления затратами на качество, чему имеется целый ряд причин. Прежде всего, практика показывает, что функционирование экономически эффективных систем качества, построенных в соответствии с требованиями МС ИСО серии 9000, способствует росту конкурентоспособности организации. Обеспечение качества продукции экономически рациональными способами является резервом роста эффективности организации. В этом отношении информация о расходах на качество становится особенно полезной.

Кроме того, МС ИСО 9004 : 2000 ориентирует организации на повышение эффективности своей деятельности и внедрение экономического подхода к самооценке системы менеджмента качества, сущность которого состоит в определении путей совершенствования деятельности компании по обеспечению качества продукции, процессов и менеджмента в целом на основе результатов учета и анализа затрат на качество [1].

При этом область применения такого подхода к самооценке будет зависеть от размера организации, имеющихся в ее распоряжении ресурсов, сферы деятельности, масштаба и целей самооценки, а также прогресса, достигнутого в деле самооценивания (рис. 1).

Данные подходы к самооценке СМК не являются альтернативными, наоборот, их интеграция на базе процессного подхода к управлению организацией способствует более значительному росту эффективности ее деятельности:



Рис. 1. Области применения экономического подхода к самооценке системы менеджмента качества предприятия

- экономический подход на базе анализа затрат по процессам предполагает проведение самооценки функционирования отдельного процесса, при этом затраты на процесс классифицируются по двум категориям: «затраты на соответствие» и «затраты вследствие несоответствия»;
- подход к самооценке на базе анализа затрат по стадиям жизненного цикла реализуется для сети процессов и предполагает анализ цепочки затрат на обеспечение соответствия и цепочки затрат вследствие несоответствия;
- самооценка на базе анализа затрат на качество продукции охватывает только процессы обеспечения качества продукции.

Проведение самооценки деятельности предприятия на основе анализа затрат на качество создает условия для реализации функции контроля за ходом процессов обеспечения качества, способствует предупреждению брака и позволяет оценить достигнутый уровень качества продукции. А результаты самооценки могут быть использованы руководством предприятия для формирования уверенности и предоставления гарантии в том, что требования потребителей к качеству продукции будут выполнены [3].

Однако, как показывает опыт, все попытки реализации экономического подхода к самооценке на базе анализа затрат по процессам и стадиям жизненного цикла продукции в системе менеджмента качества большинства отечественных предприятий сталкиваются с рядом трудностей, ключевые из которых сопряжены с наличием узких мест в теории и практике управления затратами на качество:

- 1) отсутствие однозначного понимания места и роли управления затратами на качество продукции в системе управления расходами организации;
- 2) отсутствие методических рекомендаций по учету и анализу затрат на качество и использованию их результатов в рамках самооценки деятельности организации;
- 3) недостаточная проработанность организационной структуры системы управления затратами на качество и механизма ее самооценки.

Рассмотрим каждую проблему более подробно.

Так, именно из-за отсутствия однозначного понимания места и роли управления затратами на качество продукции в системе управления расходами организации, не видя всего комплекса задач, решение которых возможно в рамках данной системы, практики подвергают сомнению целесообразность ее разработки и внедрения. Другая крайность – это отношение к внедрению управления затратами на качество как к очередному бюрократическому нововведению. При этом зачастую такое мнение является следствием первоначально неоправданно завышенных ожиданий.

Выходом, по нашему мнению, должно послужить отнесение системы управления затратами на качество продукции к системе стратегического управления расходами организации и построение ее на основе:

- концепции цепочки ценностей (охватывает внутреннюю цепочку ценностей предприятия и учитывает его связи с поставщиками и потребителями);
- концепции стратегического позиционирования (дифференциация продукции и низкая себестоимость как два способа развития устойчивого конкурентного преимущества);
- концепции затратообразующих факторов.

Так, с позиции концепции затратообразующих факторов обеспечение качества продукции рассматривается как базирующаяся на экономическом анализе деятельность, в основе которой лежит РАФ-модель. При этом главной целью самооценки системы менеджмента качества предприятия на основе затрат на качество становится экономически обоснованный выбор приоритетных направлений совершенствования деятельности по обеспечению качества в целях роста эффективности организации.

С точки зрения концепции стратегического позиционирования внедрение управления затратами на качество является особенно актуальным в том случае, если компания выбирает снижение издержек в качестве способа обеспечения устойчивых конкурентных преимуществ. Проведение самооценки в данном случае позволит определить неэффективные места в работе процессов обеспечения качества, ликвидация которых повысит эффективность функционирования системы качества, что будет выражаться в снижении расходов на качество единицы продукции, а следовательно, и ее себестоимости. Если организация выбрала инструментом конкурентной борьбы дифференциацию продукции, то управление расходами на качество также позволяет усилить конкурентные преимущества, так как предоставляет дополнительные возможности удовлетворения требований потребителей не только за счет расширения ассортимента, но и за счет гарантии качества реализуемой продукции.

Концепция цепочки ценностей ориентирует на необходимость построения цепочек затрат на обеспечение качества и потерь вследствие брака, при этом в соответствии с принципами TQM во внимание принимаются внешние связи с цепочками обеспечения качества, существующими у поставщиков и потребителей. Проведение самооценки в данном случае может служить информационной базой текущего управленческого контроля за деятельностью подразделений, участвующих в обеспечении качества продукции, а следовательно, позволит определить внутренние и внешние резервы роста бизнеса в целом [2].

Реализация экономического подхода к самооценке на основе анализа затрат на качество требует организации их учета. Известно, что традиционная финансово-бухгалтерская система не предусматривает регистрации данных о подобного рода затратах, хотя их учет мог бы значительно расширить границы управленческого учета и повысить обоснованность принимаемых по результатам самооценки управленческих решений. Тем не менее, на сегодняшний день вопрос методологии данной проблемы либо полностью игнорируется в традиционной литературе по управленческому учету, либо рассматривается только в постановочном плане. Вот почему возникает необходимость в разработке методических рекомендаций, позволяющих организовывать учет затрат на качество.

Процессы обеспечения качества в разных отраслях различны по составу, поэтому методические рекомендации должны иметь отраслевую ориентацию. Они позволят внести необходимое единообразие в организацию учета затрат на предприятиях одной отрасли и установить единые требования.

Кроме того, существует потребность в совершенствовании теоретических основ самооценки деятельности предприятия на основе анализа затрат на качество продукции и в разработке соответствующих методических рекомендаций. Их отсутствие является серьезным препятствием на пути широкого практического применения идей менеджмента качества на основе самооценки и управления затратами на качество продукции.

Отсутствие методик управления затратами на качества осложняется неотработанностью организационного механизма распределения полномочий и ответственности в рамках системы управления затратами на качество и самооценки ее функционирования.

Попытки внедрить самооценку деятельности на основе учета и анализа затрат на качество на некоторых отечественных предприятиях оказались неудачными именно в силу организационных причин.

Как показывает практика, учет и анализ затрат на качество продукции традиционно возлагаются на сотрудников службы качества, так как экономические и бухгалтерские службы не готовы принять на себя дополнительные обязанности. А работники службы качества не всегда имеют навыки ведения учетно-аналитической деятельности, что препятствует получению объективной экономической оценки функционирования системы менеджмента качества предприятия. Вот почему результаты учета и анализа затрат на качество не имеют практической значимости для руководителей предприятия.

Аналогичная ситуация встречается и при попытке реализовать экономические подходы к самооценке деятельности предприятия на базе анализа затрат по процессам и стадиям жизненного цикла продукции.

Выход из данной ситуации видится нам в формировании механизма взаимодействия системы менеджмента качества и системы управленческого учета предприятия в рамках реализации требований МС ИСО 9004 : 2000 и осуществления самооценки силами как работников службы качества, так и работниками экономических и бухгалтерских служб предприятия.

При этом следует подчеркнуть, что проведение самооценки на основе затрат на качество не решит всех организационных и финансовых проблем предприятия. Главной целью ее проведения в рамках управления качеством должна стать информационная поддержка руководства предприятия в выборе мер по улучшению работы системы менеджмента качества, которые в максимальной степени соответствовали бы ее стратегическим целям.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 46 с.
2. Дьяченко, М.А. Актуальные вопросы теории и практики управления расходами на качество продукции / М.А. Дьяченко, Н.А. Мурзак // Век качества. – 2007. – № 1. – С. 27 – 31.
3. Шоттмиллер, Дж. Затраты на качество стимулируют процессы непрерывного совершенствования / Дж. Шоттмиллер // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 2. – С. 4 – 9.

И.В. Филиппова

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ВУЗА

В последнее время в России происходят глубокие перемены, затрагивающие многие сферы общественной жизни. Переход экономики на инновационный путь развития требует переосмысления некоторых приоритетов в проведении государственной политики и концентрации внимания на построении нового типа общества, основанного на развитии и интеграции трех ключевых компонентов: образования, исследований и инноваций.

Все эти проблемы должны решать вузы, поскольку они играют особую роль в инновационной структуре современной России, прежде всего, потому что сочетают в себе функции учебных и инновационных центров, т.е. вузы наравне с бизнесом заинтересованы в разработке и реализации инноваций. В развитых странах именно университеты являются системообразующими центрами инновационной деятельности, предполагающей использование результатов научных исследований и разработок для расширения и обновления номенклатуры и улучшения качества продуктов и услуг, совершенствование технологии их изготовления с последующим внедрением и эффективной реализацией. Однако, несмотря на это, высшая школа весьма скромно представлена на внутреннем и зарубежном инновационном рынках.

Деятельность вуза в инновационной сфере предполагает целый комплекс организационных, научных, технологических, финансовых и коммерческих мероприятий, которые в своей совокупности приводят к инновационным результатам.

Эффективное ведение инновационной деятельности вуза невозможно без обдуманной и всеобъемлющей перестройки системы управления им. Последняя (в том числе и система управления инновационной деятельностью) должна быть ориентирована на потребителя, в качестве которого выступают государство, предприятия, физические лица и др. А это, в свою очередь, является одним из принципов, на которых строится современная система менеджмента качества.

Таким образом, эффективность управления инновационной деятельностью вуза напрямую зависит от наличия системы менеджмента качества. Поэтому, наряду с традиционным подходом, когда под инновациями понимались технологические изменения (внедрение новых продуктов, процессов или их модификаций), все большее значение начинают приобретать организационные инновации, ярким примером которых выступают системы менеджмента качества (СМК). Процесс их создания носит радикальный характер, так как при внедрении последних в организации происходят существенные изменения бизнес-процессов. Внедрение СМК требует дополнительных усилий и связано с неизбежными рисками. Но без этого невозможно и поднять на более высокий уровень инновационный потенциал вуза.

С 2000 г. во многих высших учебных заведениях России ведутся работы по формированию систем менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями и рекомендациями МС ИСО серии 9000 : 2000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000 : 2001).

По результатам анализа ситуации, сложившейся в российской высшей школе с созданием систем управления на базе принципов менеджмента качества, вузы можно разделить на три группы. Первая, и самая малочисленная, состоит из тех, которые проводят серьезную работу по созданию и внедрению СМК. Всего, по данным Совета по координации управления качеством высшего профессионального образования, к началу 2007 г. около 50 вузов имеют сертифицированные на соответствие требованиям ИСО 9001 : 2000 (ГОСТ Р ИСО 9001 : 2001) СМК. Ко второй группе можно отнести организации, в которых разработаны отдельные элементы СМК, сформированы структурные подразделения или инициативные группы, в задачу которых входит решение организационных и методических проблем, связанных с формированием СМК, но система находится еще в стадии разработки. К третьей, и наиболее многочисленной группе, относятся вузы, еще не приступившие к этой работе.

Предметом нашего внимания будет выступать вторая группа вузов, к числу которых относятся Томский политехнический университет, Тамбовский государственный технический университет, Сибирский государственный технологический университет и Мордовский государственный университет. Они одними из первых в нашей стране внедрили и сертифицировали систему менеджмента качества.

Рассматривая опыт данных вузов, можно сделать следующие обобщающие выводы:

- задача создания СМК во всех проанализированных вузах объявлена как стратегическая. Считается, что накоплен достаточный опыт, создано нормативное и ресурсное обеспечение, которые могут служить фундаментом для работ по внедрению и сертификации СМК;

- первоначально при разработке СМК все вузы придерживаются модели ГОСТ Р ИСО 9001 : 2001;

- во всех проанализированных вузах системы менеджмента качества внедряются поэтапно.

На подготовительном этапе происходит формирование организационной структуры и создание структурных подразделений, занимающихся разработкой и внедрением СМК. Имеются лишь незначительные различия в названиях органов, занимающихся вопросами создания систем менеджмента качества. Также происходит проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления и на структурные подразделения. В каждом подразделении назначается уполномоченный по качеству.

На этапе разработки и внедрения осуществляется определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации. Основным документом, определяющим всю систему менеджмента качества вуза, является «Руководство по качеству». Этот документ информирует персонал университета о политике и целях в области качества, а также о мерах по выполнению поставленных задач. Также разрабатываются общеуниверситетские документированные процедуры и типовые документированные процедуры подразделений. Следующим шагом является проведение внутренних аудитов и сертификация СМК;

- ключевым звеном в процессе формирования и развития СМК во всех рассматриваемых организациях выступает кадровый потенциал. При этом руководство данных вузов осознает, что главное в СМК – люди, которые ее создают, являются ее частью и одновременно потребителями. Кроме того, придается особое значение лидирующей и руководящей позиции руководства вузов в процессах создания и поддержания СМК в актуальном состоянии.

Но, несмотря на общие черты, каждый вуз имеет свою специфику, исходя из которой он должен вырабатывать свой подход к формированию и развитию системы менеджмента качества. В полной мере это относится и к Мордовскому государственному университету, который, в отличие от вышерассмотренных технических вузов, является вузом классического типа, что накладывает определенный отпечаток на построение СМК.

Так, в условиях классического университета формирование единой для всех философии качества, осознание коллективной ответственности за качество всеми сотрудниками на уровне вуза представляется более сложной задачей. Это связано с тем, что классический университет имеет существенные отличия от вузов другого типа. Прежде всего, в рамках отдельного факультета (института) осуществляется фактически замкнутый «производственный» цикл. Необходимость взаимодействия с другими факультетами ограничена. Недостатки, ошибки и сбои в работе одного факультета, как правило, не оказывают критического влияния на успехи другого. Это касается, в первую очередь, именно классических университетов, в рамках которых сосуществуют гуманитарные, инженерные, медицинские факультеты.

Также следует учитывать неоднородность развития факультетов, выражающуюся в особенностях образовательного процесса и научно-исследовательской деятельности, принципиально различных потребностях в финансовых ресурсах и материально-техническом снабжении; различных возможностях взаимодействия с предприятиями-потребителями; различных возможностях привлечения и обучения кадров.

На сегодняшний день Мордовский государственный университет является государственным образовательным учреждением высшего профессионального образования, ведущим подготовку по широкому спектру специальностей в сфере довузовского, высшего, послевузовского и дополнительного образования. Он является одним из крупнейших многопрофильных вузов страны, имеющим доминирующее положение на рынке образовательных услуг Мордовии.

Мордовский государственный университет является самым крупным вузом Поволжья и включает в себя 12 факультетов и пять институтов, в составе которых 153 кафедры. В настоящее время в университете обучается свыше 27 тысяч студентов по 74 специальностям по очной, очно-заочной (вечерней) и заочной формам обучения. Здесь работают более 80 % докторов и кандидатов наук республики.

Все это свидетельствует о том, что Мордовский государственный университет функционирует и развивается достаточно эффективно и отвечает практически всем требованиям современного инновационного образовательного учреждения. Вместе с тем, расширение спектра предоставляемых услуг, развитие образовательного рынка, необходимость подтверждения уровня качества образовательного процесса настоятельно диктует потребность внедрения СМК образовательной деятельности. Последняя выступает приоритетным направлением стратегии развития университета, который активно включился в работу по созданию и внедрению СМК, как и другие ведущие вузы России.

Мордовский государственный университет успешно осуществил подготовительный этап и в настоящее время приступил к этапу основной работы по формированию СМК – ее разработке и внедрению.

В целом построение системы менеджмента качества вуза обеспечивает более предсказуемые результаты, оптимальное использование ресурсов, сокращение затрат, предупреждение ошибок, управление вариациями, стремление к постоянному повышению качества образования на основе непрерывного улучшения инновационной деятельности вуза.

**АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРОЦЕССУАЛИЗАЦИИ
ПРЕДПРИЯТИЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Несмотря на увеличение темпов роста числа сертифицированных предприятий в республике Мордовия, их доля и сейчас относительно мала. Например, по ISO 9000 у нас выданы около 40 сертификатов. Гораздо большее число предприятий декларируют намерения получить сертификат. Работа и контакты с потенциальными обладателями сертификатов показывают, что в основном у высшего менеджмента предприятий доминирует потребность продемонстрировать соответствие своей системы менеджмента требованиям международных стандартов, а не организовывать свою деятельность, опираясь на знания современных концепций и тенденций развития менеджмента. Именно знание, по мнению П. Друкера, составляет основу бизнеса и превращает внешние ресурсы в ценный для клиента продукт. Разрыв между современной теорией и эмпирическим опытом отечественного менеджмента еще не преодолен. И это во многом психологическая проблема в полной мере касается работы по сертификации, а значит и процессуализации предприятий.

Решающий, ключевой момент подготовки к сертификации – поиск путей и методов реализации базовых принципов ISO 9000, решающая роль среди которых принадлежит процессному подходу. Это объясняется тем, что собственно процесс создания ценности для клиента становится главным объектом управления, и абсолютное большинство современных концепций менеджмента исходят из признания этого факта. Руководители компаний должны быть готовы отречься от большинства привычных аспектов ведения дел, чтобы сплотить всех вокруг нового ядра – бизнес-процессов.

Анализ работ, посвященных проблеме процессуализации отечественных предприятий, показывает, что большинство их авторов готовы рассматривать главным образом организационно-технические аспекты идентификации процессов и их описания с использованием различного рода графических и вербальных моделей. Идеология процессуализации, ее социально-психологические и экономические аспекты исследуются гораздо в меньшей степени. С нашей точки зрения, это главные проблемные области и приоритеты в работе для менеджмента отечественных предприятий на пути его приближения к требованиям международных стандартов. В чем они находят конкретные проявления?

В первую очередь в воспитании процессного мышления. Если высший менеджмент сам не имеет твердой уверенности и убежденности в том, что процессный подход не компания, а реалии современного управления, и что он не имеет альтернативы для конкретного предприятия, то его продвижение в сознание персонала вряд ли произойдет.

Это и не концепция доступная лишь руководителям организации. Она необходима на каждом рабочем месте. Ключом к превращению ретроградов в новаторов, пишет Д. Стюарт, является вовлечение персонала. Эти два неразделимых принципа – процессный поход и вовлечение персонала – дают возможность достижения триумvirата за счет реализации принципа постоянного улучшения и в итоге главной цели организационных изменений – повышения конкурентоспособности бизнеса в целом.

Стоило бы понимать, что изменение в мышлении персонала не произойдет по приказу или в результате единичных акций по обучению и тренингу. В частности Д. Синк пишет, что в большинстве американских компаний переход от производственных процессов, характерных для традиционного подхода, к тем, которые соответствуют указанным выше принципам, потребовал не менее пяти лет. Полноценная отдача от реализации программ по процессуализации проявляется не сразу, а лишь после того, как произошли необходимые изменения в ориентации людей, сдвиги в социально-психологических структурах. Здесь необходимо понимание инерционности социальных процессов и систематическая и настойчивая работа менеджмента на основе стратегического видения бизнеса.

Идеологическая подготовка персонала посредством консультирования, обучения и тренинга имеет решающее значение, в том числе и для процесса, в наименьшей степени освещаемого в отечественной литературе по процессной проблематике – процесса формирования команд.

Здесь тоже в наибольшей степени анализируются вопросы организационного содержания. Обсуждаются возможности создания команд в границах действующей линейно-функциональной структуры, использование функциональных матриц, матричной и проектной структур. Упускается из вида то, что процесс формирования команды – задание, требующее высокой управленческой компетенции. При его осуществлении требуется не только наличие правильно подобранных, высококвалифицированных специалистов, но и людей, желающих работать вместе, сообща, как команда. Ее формирование, во многом, – задача социально-психологических служб предприятия. Если учесть, что не только службы, но и специалисты с соответствующей подготовкой на предприятиях, как правило, отсутствуют, то проблема формирования эффективных команд не административными, а социально-психологическими методами решения пока не имеет.

Тема формирования команд может быть продолжена в отношении ее ключевого звена – владельца процесса. В диверсифицированной компании количество сквозных, т.е. продуктивных процессов может быть достаточно большим. Существует ли на отечественных предприятиях кадровый потенциал менеджеров, способных руководить не участком, сменой или цехом, а всем процессом жизненного цикла продукта во всем многообразии его проблем? Мыслить масштабами всей системы создания ценности для клиента, включающей в себя цепочки создания ценности поставщиков и потребителей, – задача и образовательная, и психологическая. Расширение кругозора возможно лишь последовательно, осуществляя ротацию кадров по горизонтали на определенном уровне управления.

В сложных моделях процессов рекомендуется производить распределение ответственности между владельцами процессов и ответственными за процесс. В принципе, ответственность за процессы может быть распределена независимо от существующей линейной организации. Основные задачи ответственного за процессы можно описать словами: информация, коммуникации, координация. Это новая, по сути, задача организации связующих процессов и формирование целостной, единой системы процессов.

Какой бы вариант не выбрала та или иная компания, ответственные за бизнес-процессы, по мысли М. Хаммера, должны входить в число самых высокопоставленных руководителей организации, но не менеджеров среднего звена. И

они должны учиться взаимодействовать друг с другом ради достижения более общей цели, стоящей перед предприятием в целом.

Ю.Р. Еналеева

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

ПРИМЕНЕНИЕ САМООЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В последнее время интерес к вопросам экономики качества резко возрос со стороны отечественных руководителей и специалистов, появились многочисленные публикации на эту тему. Но, несмотря на актуальность данной проблематики, до настоящего времени и в России, и в странах с устоявшимися рыночными отношениями единый и целостный концептуальный подход к экономике качества отсутствует, степень изученности ряда теоретических и методологических проблем в данной области не отвечает реальным потребностям современной науки и практики. Многие годы считалось, что экономика качества ограничивается только учетом и анализом затрат на качество. Современные научные разработки показывают, что управление затратами на качество является лишь одним из методов финансового менеджмента в системе менеджмента качества (СМК), позволяющим решить свои специфические задачи. Однако для достижения ощутимых результатов управление затратами на качество должно сочетаться с другими методами финансового менеджмента в области качества.

В современных условиях рассмотрение экономических аспектов качества невозможно без оценки эффективности деятельности предприятий. ГОСТ Р ИСО серии 9000 : 2001 определяет эффективность как «связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами» [1]. Понятие эффективности часто упоминаются в принципах менеджмента качества, образующих его основу (принцип постоянного улучшения деятельности, применение процессного подхода и др.), в разделах и пунктах других стандартов – ГОСТ Р ИСО 9001 : 2001 «Системы менеджмента качества. Требования» и ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» [1 – 3].

ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента качества, особенно по постоянному улучшению деятельности организации, а также ее эффективности и результативности. Он рекомендуется для организаций, высшее руководство которых, преследуя цель постоянного улучшения деятельности, желает выйти за рамки требований ГОСТ Р ИСО 9001 : 2001. Однако этот стандарт не предназначен для целей сертификации или заключения контракта.

Эти два стандарта были разработаны как согласованная пара документов, но они могут применяться и независимо. Несмотря на то что стандарты имеют различные области применения, их структура аналогична в целях создания условий для их использования как согласованной пары.

Пункт 8.2 ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001 «Измерение и мониторинг» наряду с рекомендациями по измерению и мониторингу работы системы, процессов, продукции, удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, проведению внутреннего аудита, принятию финансовых мер содержит также и пункт 8.2.1.5 «Самооценка деятельности», в котором отмечено, что самооценка – это тщательное оценивание, обычно проводимое самим руководством организации, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне зрелости системы менеджмента качества. Самооценка может использоваться для сравнения деятельности организации с лучшими достижениями внешних организаций и показателями мирового уровня по данному виду деятельности. Она используется при оценке процесса улучшения деятельности [3].

Таким образом, данный стандарт относит самооценку к одному из видов измерений деятельности организаций, который может помочь определить эффективность СМК. При этом, несмотря на то что самооценка тесно связана с концепцией аудита, в настоящее время она имеет собственные признаки и черты, которые отличают ее от других видов измерений. Самооценка имеет более широкую область применения, с охватом всей деятельности организации и привлечением всех ее работников. При этом возникают дополнительные трудности, связанные не только с увеличением числа оцениваемых характеристик объекта, но и с необходимостью учета многих «неощутимых» характеристик, которые трудно измерить и оценить. В то же время отличие преуспевающих организаций от остальных во многом определяется именно неощутимыми характеристиками, поэтому при всякой попытке оценки их необходимо учитывать [5].

Приложение А ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001 включает рекомендации по самооценке, цель которой заключается в предоставлении организации рекомендаций, основанных на фактах, касающихся областей применения ресурсов, для улучшения ее деятельности. Особенности самооценки на основе рекомендаций данного стандарта заключаются в том, что она может:

- применяться ко всей СМК, или ее части, или к любому процессу;
- применяться к организации в целом или ее части;
- быстро осуществляться внутренними средствами;
- осуществляться многопрофильной группой или одним работником организации при поддержке высшего руководства;
- сформировать входные данные для более всестороннего процесса самооценки системы менеджмента;
- определить и облегчить расстановку приоритетов возможностей для улучшения;
- способствовать развитию системы менеджмента качества в направлении уровня мирового класса.

При использовании различных моделей самооценки применяются определенные критерии, на основе которых и осуществляется оценка деятельности. ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001 рекомендует использовать в качестве таких критериев основные разделы стандарта (4 – 8). В качестве составляющих критериев выступают соответствующие подразделы (табл. 1).

Организации, которая решила применить данный подход, необходимо разработать комплекс вопросов по тем составляющим, которые соответствуют ее потребностям. В приложении к ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001 приведен перечень типичных вопросов для самооценки по различным составляющим. Однако организация может сформулировать более подробный перечень вопросов, с помощью которых будет описана та или иная область оценки. Рассматриваемый подход предполагает проведение оценки на основе применения балльной шкалы от 1 (отсутствует формализованная система) до 5 (лучшие показатели в классе деятельности). Уровни развития деятельности организации, охватываемые данным подходом к самооценке, приведены в табл. 2 [3].

При использовании данной таблицы необходимо обратить внимание на термин «подход». Стандарт не содержит его определения, однако можно обратиться к «Рекомендациям по самооценке деятельности организаций на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества», где под словом «подход» понимаются форма и методы работы, применяемые в рамках деятельности, которую характеризует критерий (в данном случае – подраздел стандарта); систематичность в применении подхода – это его структурированность, комплексность; интегрированность подхода – его «встроенность» в повседневную деятельность [6].

Используя данную шкалу оценки, организация может отражать полученные результаты различными способами, удобными с точки зрения наглядности, понятности и содержащими информацию о дальнейшей деятельности по тому или иному оцениваемому направлению.

Преимущества метода, рекомендуемого к применению ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001, заключаются в том, что он прост для понимания; легок при использовании; требует привлечения минимальных ресурсов; обеспечивает входные данные для улучшения функционирования СМК организации.

1. Критерии самооценки на основе рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001

4. Система менеджмента качества	5. Ответственность руководства	6. Менеджмент ресурсов	7. Процессы жизненного цикла продукции	8. Измерения, анализ, улучшение
1. Менеджмент систем и процессов. 2. Документация. 3. Использование принципов менеджмента качества	1. Общие рекомендации. 2. Потребности и ожидания заинтересованных сторон. 3. Политика в области качества. 4. Планирование. 5. Ответственность, полномочия, обмен информацией. 6. Анализ со стороны руководства	1. Общие рекомендации. 2. Работники. 3. Инфраструктура. 4. Производственная среда. 5. Информация. 6. Поставщики и партнеры. 7. Природные ресурсы. 8. Финансовые ресурсы	1. Общие рекомендации. 2. Процессы, связанные с заинтересованными сторонами. 3. Проектирование и разработка. 4. Закупки. 5. Операции по производству и обслуживанию. 6. Управление устройствами для мониторинга и измерений	1. Общие рекомендации. 2. Измерение и мониторинг. 3. Управление несоответствиями. 4. Анализ данных. 5. Улучшение

2. Уровни развития деятельности организации

Уровень развития	Характеристика уровня	Примечания
1	Отсутствует формализованный подход	Систематический подход к проблемам отсутствует, нет результатов, результаты слабые или непредсказуемые
2	Подход, основанный на реакции на проблемы	Систематический подход, основанный на возникшей проблеме или коррекции; наличие минимальных данных о результатах улучшения
3	Устоявшийся формализованный подход	Систематический процессный подход, систематические улучшения на ранней стадии; наличие данных о соответствии целям и существовании тенденций улучшения
4	Акцент на постоянное улучшение	Применение процесса улучшения; хорошие результаты; устойчивые тенденции улучшения
5	Лучшие показатели в классе деятельности	Значительно интегрированный процесс улучшения; лучшие в классе результаты в сравнении с продемонстрированными достижениями

Вместе с тем при определении эффективности СМК могут применяться и другие подходы к проведению самооценки. Одной из моделей самооценки, которая позволяет измерить мощность управленческого потенциала предприятия и оценить эффективность СМК, является модель совершенства Европейского фонда управления качеством (EFQM). В настоящее время модель совершенства представляет собой добровольно применяемую организациями схему оценки достигнутых результатов в продвижении к деловому совершенству (рис. 1) [4].

Стрелки на схеме подчеркивают динамичность модели, в которой инновации и обучение способствуют повышению возможностей предприятия, что в свою очередь ведет к улучшению его деловых результатов. Для краткости используются термины «возможности» и «результаты», которыми обозначены две основные категории модели. Модель содержит девять критериев, при этом каждый из них включает определенные составляющие.

Применение самооценки деятельности организации на основе критериев модели совершенства:

- определяет прогресс, связанный с моделью совершенства;
- создает прочную основу для решений стратегического характера и выделяет приоритеты будущей деятельности по улучшениям;

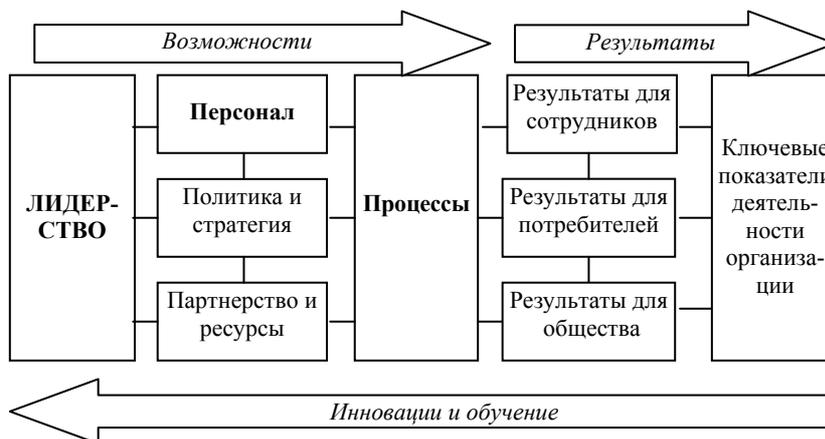


Рис. 1. Модель делового совершенства

- дает сотрудникам и группам в организации энергию быть лучшими;
- составляет основу для успешного бенчмаркинга.

Кроме этого, данная модель упрочняет связи между усилиями и результатами бизнеса, а следовательно, проведение самооценки по этой модели дает еще больше возможностей использовать ее результаты при определении эффективности. Применение модели совершенства также дает возможность оценить результаты (эффекты) с точки зрения различных заинтересованных сторон – потребителей, персонала, общества, партнеров, собственников организации.

Таким образом, применение самооценки позволяет не только получать объективные оценки, основанные на фактах, диагностировать состояние наиболее значимых областей деятельности организации, но и использовать ее результаты при определении эффективности управления качеством и на основе этого разрабатывать мероприятия по улучшению деятельности.

В заключение следует отметить, что ввиду непрерывного развития управления качеством подходы к оценке эффективности СМК будут постоянно изменяться. А следовательно, в будущем начнут применяться новые способы ее определения, и возможности использования с этой целью самооценки будут претерпевать изменения с течением времени.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9000 : 2001. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 : 2001. Система менеджмента качества. Требования. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
3. ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
4. Модель совершенства // www.efqm-gus.ru.
5. Салимова, Т.А. Самооценка деятельности организации : учеб. пособие / Т.А. Салимова, Ю.Р. Еналеева. – М. : Академический проект, 2006.
6. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества 2008 года : рекомендации для организаций-участников 2008 года. – М. : ВНИИС, 2008.

Е.А. Горина

ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск

УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Управление затратами является узловой проблемой экономической науки, в том числе в области изучения вопросов качества. Система менеджмента качества, в которой отсутствуют экономические механизмы обеспечения и улучшения качества, не может быть эффективной, так как мировая практика убедительно свидетельствует, что только организационными мерами обеспечить конкурентоспособность продукции невозможно. Именно поэтому система менеджмента каче-

ства, игнорирующая экономические аспекты управления, – это «хромая» система.

Однако изучение опыта показывает, что на многих российских предприятиях, имеющих сертифицированную систему менеджмента качества, экономические методы управления качеством практически не используются. Это обусловлено в основном следующими двумя причинами:

первая – сертификация систем менеджмента качества осуществляется на соответствие стандартам ИСО серии 9000, в которых обязательные требования, связанные с планированием, учетом и анализом затрат на качество, отсутствуют;

вторая – сложность решения в организациях проблемы классификации и обоснования состава статей затрат на качество.

К сожалению, большинство специалистов, внедряющих системы менеджмента качества в своих организациях, необоснованно оставляют вопросы управления затратами за пределами своих исследований и изменений. И действительно, финансовые аспекты деятельности организации (прежде всего в рамках бухгалтерского учета) кажутся настолько проработанными и налаженными, что не требуют вмешательства и улучшения. Но с другой стороны, руководство организации, принимающее решение о внедрении системы менеджмента качества, интересуется в первую очередь финансовыми улучшениями деятельности организации. Иначе говоря, важно, чтобы результаты деятельности организации в области качества выражались на языке высшего руководства – языке денег.

Обращение внимания к экономическим аспектам качества связано и с необходимостью получать оперативную экономическую информацию для принятия управленческих решений в области качества, поскольку именно экономические причины должны служить движущей силой всех нововведений и изменений, происходящих в организации.

Поэтому одним из важнейших направлений деятельности организации в рамках становления системы менеджмента качества становится управление затратами.

Попробуем разобраться с практической точки зрения в вопросах управления затратами в рамках системы менеджмента качества.

В настоящий момент предприятие пищевой промышленности Республики Мордовия ООО «Мордовия-Холод», основными направлениями деятельности которого являются производство рыбной продукции, мороженого и хранение замороженных продуктов, реализует программу по формированию системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Вместе с тем, специалистами по качеству ООО «Мордовия-Холод» на данном этапе рассматриваются возможные варианты применения методов и направлений совершенствования деятельности организации. Одним из рассматриваемых направлений совершенствования деятельности ООО «Мордовия-Холод» является концепция «кайзен».

Философия усовершенствования «маленькими шагами» (кайзен) тесно связана со многими известными концепциями и методами, в том числе и JIT и TQM. Неотделима она и от управления затратами. Именно на процесс управления затратами как один из элементов концепции кайзен обращено внимание специалистов по качеству ООО «Мордовия-Холод».

Считается, что тремя краеугольными камнями японской системы управления затратами (cost management system) являются таргет-костинг, кайзен-костинг и функция поддержки достигнутой себестоимости. Внедрение элементов японской системы управления затратами в деятельность ООО «Мордовия-Холод» позволит организованно и целенаправленно осуществлять политику снижения себестоимости, рационально инвестировать денежные средства в новые продукты, координировать действия множества людей, вовлеченных в производственный процесс, совместными усилиями добиваться достижения поставленных целей.

В ООО «Мордовия-Холод» могут быть применимы такие концепции учета затрат как кайзен-костинг, таргет-костинг.

Дело в том, что ООО «Мордовия-Холод» было образовано совсем недавно, руководство предприятия активно занимается поиском всевозможных конкурентных преимуществ, стремится к лидерству на рынке РМ. Известно, что одним из проверенных и всегда актуальных рецептов успеха деятельности предприятий является рецепт «продавай дешевле, чем другие». Но для того чтобы продавать свой продукт дешевле, чем конкуренты, надо сначала этот продукт сделать более дешевым. А именно вышеупомянутые концепции нацелены на снижение себестоимости продукции.

Таргет-костинг и кайзен-костинг решают практически одну и ту же задачу, но на разных стадиях жизненного цикла продукта и разными методами. Обе концепции предназначены для снижения уровня отдельных статей затрат и себестоимости конечного продукта в целом до некоторого приемлемого уровня, но если мы разделим жизненный цикл продукта на две части: 1) стадию планирования и разработки и 2) стадию производства, то таргет-костинг решает данную задачу на первой стадии, а кайзен-костинг – на второй. Вместе обе системы, внедренные в деятельность ООО «Мордовия-Холод», дадут предприятию весьма ценное конкурентное преимущество, состоящее в достижении более низкого по отношению к конкурентам уровня себестоимости и возможности выбирать удобную ценовую политику для захвата/удержания соответствующих секторов рынка.

Итак, помимо того, что поиск конкурентных преимуществ диктует применение концепций таргет-костинг и кайзен-костинг, специалисты по качеству обратили внимание еще на одну проблему деятельности ООО «Мордовия-Холод».

В настоящий момент продукция ООО «Мордовия-Холод» является высококачественной. Натуральность продукции ООО «Мордовия-Холод» – это еще и высокая себестоимость продукции. Современный же рынок не всегда обращает внимание на высококачественные ингредиенты продукта. Огромный сегмент потребителей, совершая покупку на рынке пищевых продуктов, руководствуется такими критериями, как цена и вкусовые качества.

И современный рынок производителей пищевых продуктов старается максимально снизить содержание в своих продуктах дорогостоящих натуральных ингредиентов, заменяя их на дешевые (например, в производстве мороженого можно заменить сливочное масло на кокосовое). Причем, вкусовые качества продукта практически не снижаются, в то время как себестоимость значительно падает. В итоге, снижая себестоимость продукции за счет замены натуральных ингредиентов, производители получают значительную прибыль.

ООО «Мордовия-Холод» принципиально не собирается отказываться от натуральных ингредиентов, входящих в состав выпускаемых продуктов.

Но перед предприятием стоит серьезная задача поиска резервов для снижения себестоимости продукции без ущерба для высокого качества продукта. В том числе планируется значительное расширение ассортиментного ряда продукции

ООО «Мордовия-Холод». И в данных условиях (при разработке новых видов продукции и запуска их в производство) будет полезным применение концепций таргет-костинг и кайзен-костинг.

Идея создания таргет-костинг заключается в следующем равенстве

$$\text{Цена} - \text{Прибыль} = \text{Себестоимость.}$$

Это простое решение позволит получить прекрасный инструмент превентивного контроля и снижения затрат еще на стадии разработки продукта.

Система таргет-костинг предусматривает расчет себестоимости продукта, исходя из предварительно установленной цены реализации. Эта цена определяется с помощью маркетинговых исследований, т.е. фактически является ожидаемой рыночной ценой продукта или услуги ООО «Мордовия-Холод».

Для определения целевой себестоимости продукта величина прибыли, которую хочет получить фирма, вычитается из ожидаемой рыночной цены. Далее все участники производственного процесса – от менеджера до простого рабочего – трудятся над тем, чтобы разработать и изготовить изделие, соответствующее целевой себестоимости.

Причем, если расчетная себестоимость лишь ненамного выше целевой себестоимости, это не является препятствием для принятия решения о производстве. Возникшая «щель» может быть успешно закрыта с помощью кайзен-костинг на стадии производства.

Итак, грамотное применение вышепредложенной концепции может привести к реальному снижению себестоимости продукции без снижения качества, что в конечном итоге увеличит прибыль организации. Внедрение концепций учета затрат таргет-костинг и кайзен-костинг создаст благоприятные условия для дальнейшего совершенствования в ООО «Мордовия-Холод» процесса управления затратами, в том числе затратами на качество. В современных условиях затраты есть необходимый элемент системы менеджмента качества, требующий грамотного управления и анализа.

В заключение хотелось бы подчеркнуть, что при внедрении финансовых аспектов менеджмента качества необходимо уделить внимание комплексности и последовательности работ в этой области. Как и в случае с системой менеджмента качества, реальные результаты от внедрения ее финансовых аспектов появляются лишь по прошествии некоторого времени (одного года – двух лет), поэтому ни в коем случае не следует останавливаться на полдороге, не следует торопиться.

Н.И. Саталкина

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АУДИТОРСКОЙ ПРОВЕРКИ ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Анализ документации системы менеджмента качества является важнейшей составной частью общего аудита системы менеджмента качества (СМК). Он будет более результативен, если будет осуществляться по ее видам: Политика в области качества; Руководство по качеству; Стандарты предприятия, положения, методологические инструкции; Технологическая документация; Внешние и внутренние распорядительные документы; Нормативная и справочная документация;

Инструкции (должностные, по охране труда и безопасному производству работ); Конструкторская документация.

Прежде всего, в ходе аудита следует проверить выполнение процедур управления документацией, которые установлены соответствующим стандартом качества. При этом, политика в области качества проверяется на адекватность, постоянную пригодность и актуализацию. Аудитор устанавливает соответствие политики в области качества на предприятии требованиям стандарта «Разработка политики в области качества». Он также должен изучить миссию организации и ее стратегические цели. В этой связи аудитор проверяет наличие перспективного плана и соответствие его содержания требованиям стандарта в части разработки целей. При выявлении несоответствий аудитор должен установить ответственных из числа персонала за разработку политики. С этой целью он знакомится с управленческой матрицей стандарта «Разработка политики в области качества», регулирующей распределение полномочий в данном процессе.

В ходе проверки нельзя оставлять без внимания те отзывы и рекомендации, которые поступили от структурных подразделений в ходе обсуждения проекта политики. Ответственность за доведение политики до сведений персонала и обеспечения ее понимания каждым сотрудником организации несут руководители структурного подразделения. Понимание политики персоналом и ее поддержка проверяются путем собеседования руководителей с персоналом и проведения внутренних проверок в соответствии со стандартом «Внутренние аудиты». В ходе проверки аудитор может также проверить исполнение данного требования, используя беседы с отдельными работниками, а также изучив материалы внутренних проверок.

Следующим этапом аудита документации СМК является проверка выполнения процедур управления, предусмотренных Руководством по качеству. Данное руководство является документом, описывающим систему менеджмента качества в целом, ее процессы и взаимодействие этих процессов. Этот документ предназначен для цели сертификации, для демонстрации потребителям намерений организации удовлетворять их требования и соответствовать их интересам. Исходя из важности проверяемого документа, аудитору следует убедиться, во-первых, в его наличии, и во-вторых, в соответствии установленным требованиям. Одним из важных требований к Руководству является его актуализация, которая представляет комплекс мероприятий, проводимых с целью поддержания руководства по качеству в рабочем состоянии. По результатам проверки составляется акт.

При проведении проверки следует обратить внимание на возможные изменения Руководства по качеству. Операцию по изменению вышеназванного документа имеют право осуществлять руководители подразделений, которые заполняют «Извещение об изменении». Извещение согласуется с отделом по управлению качеством и утверждается управляющим.

Аудитору следует убедиться в соблюдении порядка внесения изменений в Руководство по качеству. Поэтому он проверяет Лист регистрации изменений, в котором должны быть указаны номера листов измененных, замененных, новых и аннулированных, а также номер извещения, дату и подпись уполномоченного по управлению документацией. При этом

внимание аудитора должно быть направлено на соблюдение требований к оформлению изменений. При выявлении нарушений устанавливаются ответственные лица по управленческой матрице соответствующего процесса.

В ходе проверки аудитор проверяет при необходимости соблюдение порядка отмены Руководства по качеству. Обычно она производится при выпуске нового руководства; по окончании срока действия; при отсутствии необходимости дальнейшего применения. Решение об отмене принимается разработчиком совместно с представителем руководства по качеству и оформляется приказом. Если такие операции производились, то аудитору следует убедиться в том, что старый документ изъят из всех пунктов рассылки, а контрольный экземпляр отмененного документа соответствующим образом идентифицирован и хранится в отделе управления качеством. Аудитору следует сверить старый экземпляр с действующим на предмет изменения содержания по существу, что будет означать проверку на актуализацию.

Проверка процедуры управления стандартами предприятия, положениями аналогично проверке управления руководством по качеству, так как указанные процедуры регулируются одним стандартом. Однако по данному вопросу, мы считаем, будет целесообразным уточнить и дополнить следующее.

Проверка актуализации стандартов, по нашему мнению, должна включать анализ оценочных критериев и показателей результативности процессов СМК. Этот анализ предполагает выявление несоответствий этих критериев и показателей целям и задачам процессов СМК. Несогласованность их между собой приводит на практике к неправильным оценкам деятельности персонала по выполнению операции тех или иных процессов. Данная работа должна проводиться руководством организации и соответствовать требованиям стандартов «Анализ со стороны руководства» и «Корректирующие и предупреждающие действия». В процессе аудита изучаются материалы анализа и корректирующих действий, а если они отсутствуют, то это свидетельствует об отсутствии такой работы. Оформление технологических регламентов отражено в стандарте «Управление документацией», соблюдение которого также контролируется. Проверка записи в журнале изменений, аудитору следует обратить внимание на характер изменений, своевременность их регистрации в подлиннике и в копиях, так как несоответствия в последних могут приводить к нарушению технологической дисциплины в подразделениях – процессах.

Для осуществления производственной и хозяйственной деятельности необходима нормативная документация, которая приобретается по заявкам подразделений предприятия. Источниками контроля процедуры управления нормативной документацией являются перечень нормативной документации; карточки учета; контрольные экземпляры. Проверка состояния учета нормативной документации (НД), следует убедиться в правильности его организации, что означает соответствие установленным требованиям. Аудитор должен убедиться в обеспеченности подразделений НД. Для этого он сравнивает заявки с имеющимся Перечнем НД. По карточкам учета аудитор проверяет движение НД. Следует обратить внимание на то, как доводится до сведения подразделений информация о введении в действие НД, а также изменений по ней. Согласно упомянутому выше стандарту, управление документацией в этой части требует оформления распоряжений и извещений. Отсутствие последних свидетельствует о несоответствиях, которые на практике приводят к нарушениям технологической дисциплины (например, к выпуску продукции, не соответствующей ГОСТ, ОСТ и в связи с этим выплатам штрафов соответствующего характера).

При проверке процедуры управления инструкциями и положениями о структурных подразделениях следует проверить наличие этих документов на рабочих местах, а также порядок пересмотра, внесения изменений и отмены инструкций. Основанием для таких действий являются служебные записки подразделений, в которых обосновываются необходимость внесения изменений; приказы управляющего. Процедуру управления этим видом документации проверяют на соответствие положениям стандарта «Требования к содержанию и оформлению должностных инструкций».

Следует заметить, что должностные инструкции выполняют организационную и регламентирующую роль, и от правильности их составления зависит в значительной степени эффективность управления качеством на предприятии. В контексте сказанного добавим, что на основе должностных инструкций составляются управленческие матрицы, а они являются основой распределения ответственности и полномочий персонала за выполнение соответствующих операций в каждом процессе. По всем фактам неправильного управления документацией определяются виновники и предлагаются меры к недопущению подобных недостатков в будущем.

Т.П. Шарашкина

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

ЭВОЛЮЦИЯ СТАТИСТИЧЕСКИХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

Во второй половине XX столетия мир вступил в период переоценки ценностей, когда количественные показатели во многих областях жизни уступили место качественным. В особенности заметно смещение акцента с количества производимой продукции на ее качество. Во многом это обусловлено, с одной стороны, недостатком (истощением) природных ресурсов и угрозой экологической катастрофы из-за загрязнения окружающей среды отходами промышленного производства, с другой стороны – использованием более совершенных технологий и более эффективных систем управления производством, позволяющих производить продукцию стабильно высокого качества.

Во всем мире качество продукции превратилось в основной рычаг экономического развития как отдельных организаций, так и государств в целом. Во многих странах достижение высокого качества продукции, отвечающей требованиям потребителя, стало основным элементом экономической стратегии и важным фактором рыночного и финансового успеха.

По мере развития производства изменялись формы и методы работ по обеспечению качества. Основные этапы развития контроля качества и их характеристика представлены в табл. 1.

В период домануфактурного ремесленно-кустарного производства мастер (ремесленник) нес всю ни с кем не разделенную ответственность за качество изготавливаемых изделий и оказываемых услуг, он соединял в себе функции и производителя, и контролера.

1. Этапы развития контроля качества

Период	Этап	Содержание этапа
Домануфактурное производство	Индивидуальная организация работ по качеству	Один мастер несет ответственность за качество продукции, соединяя в себе функции производителя и контролера
Мануфактурная организация производства	Цеховая организация работ по качеству	Мастер организовывал производство, устанавливал последовательность и содержание производственных операций. За ним закреплялась функция надзора и контроля, и он нес общую ответственность за качество. Рабочие исполняли указания мастера и отвечали за качество выполнения закрепленной за ними операции. Функция контроля стала усиливаться и оснащаться специальными техническими средствами и методами. Появляется самостоятельная служба технического контроля, вводятся пооперационный контроль, а также контроль и испытания готовых изделий
Рост масштабов производства, его специализация	Индустриальный этап	За мастером закрепились только функции контроля за качеством продукции и надзора за работой рабочих. Также применяется пооперационный контроль и контроль и испытания готовых изделий. Контроль и отбраковку дефектных изделий стали осуществлять специально обученные контролеры
1905 – 1924 гг.	Система Тейлора	Нормирование требований к качеству изделий в виде полей допусков. Контроль выполнения установленных требований (приемочный контроль продукции). Вводится система мотивации, предусматривающая штрафы за дефекты и брак, а также увольнения. Происходит увеличение штатов контролеров, осуществляющих сплошную или выборочную проверку готовой продукции
1924 – 1950 гг.	Статистические методы (контрольные карты Шухарта)	Статистическое регулирование производственных процессов, поддержание их в статистически управляемом состоянии. Концентрация усилий на предупреждении появления брака путем выявления причин появления брака и их своевременного устранения. Статистический приемочный контроль
1950 – 1980 гг.	Тотальный контроль качества (А. Фейгенбаум)	Контроль качества стал инструментом управления. Совершенствование методологии и инструментов контроля качества. Контроль качества на всех этапах жизненного цикла продукции
1980 г. – до настоящего времени	Концепция TQM – всеобщее управление качеством	Обработка исходных данных и превращение их в достоверную информацию, на основе которой принимаются обоснованные решения. Прогнозирование проблем, связанных с управлением качеством на всех этапах жизненного цикла продукции. Выборочный контроль продукции. Развитие статистического мышления. Обучение всего персонала организации элементарным статистическим методам

Переход от ремесленного производства к разделению труда на отдельные операции, которые мог выполнять необразованный фабричный рабочий, и к массовому индустриальному производству привел, с одной стороны, к огромному росту производительности труда, а с другой – к такому же падению авторитета мастерства и качества. В условиях индустриального производства за мастером закрепились только функции контроля за качеством продукции и надзора за работой рабочих, которые отвечали за качество выполнения закрепленных за ними операций.

На основе обобщения накопленного опыта организации работ по обеспечению качества «отец научного менеджмента» Ф. Тейлор в 1905 г. предложил системный подход к контролю качества, который включал три основных принципа [29]:

- нормирование требований к качеству изделий в виде полей допусков;
- контроль выполнения установленных требований (приемку продукции);
- систему мотивации, предусматривающую штрафы за дефекты и брак, а также увольнения.

По существу, система Тейлора основывалась на предположении, что брак неизбежен, поскольку технологическое оборудование обслуживается людьми, которые могут ошибаться. Общепринятым методом борьбы с браком было увеличение штата контролеров, осуществляющих сплошную или выборочную проверку готовой продукции.

К середине 20-х гг. прошлого века обозначились первые пределы возможностей системы Тейлора, обусловленные ориентацией системы на обеспечение качества каждого отдельного изделия. Это проявилось в том, что в условиях крупномасштабного и массового производства, несмотря на рост числа контролеров (на фирмах высокотехнологичных отраслей промышленности их количество достигало десяти и более процентов от численности производственных рабочих), качество продукции продолжало оставаться низким.

Разумеется, выявить брак в процессе контроля продукции важно, но еще важнее не допускать его появления. Хотя изготовление продукции без дефектов – практически не достижимая цель производства, тем не менее, стала очевидной необходимость перехода от обеспечения качества каждого отдельного изделия к управлению производственным процессом изготовления партий изделий, при котором – в идеальном случае – брака не должно быть. Первый, кто обратил внимание на необходимость такого перехода, был сотрудник телефонной лаборатории Белла У. Шухарт, предложивший в 1924 г. использовать для оперативного управления производственным процессом контрольные карты. Этот год и принято считать датой введения в практику управления качеством продукции статистических методов управления качеством.

Разработанная В. Шухартом техника применения контрольных карт легла в основу широко применяемой в промышленности развитых странах концепции статистического управления процессами. Использование этой концепции позволяет осуществлять статистическое регулирование производственных процессов, поддерживать их в статистически управляемом состоянии и сосредотачивать усилия не на обнаружении и изъятии бракованных изделий, а на предупреждении появления брака путем выявления причин появления брака и их своевременного устранения.

Другим широко применяемым в настоящее время статистическим методом управления качеством является выборочный контроль продукции с применением статистических методов обработки и интерпретации результатов контроля. Переход от сплошного контроля к выборочному был обусловлен неэкономичностью сплошного контроля особенно в условиях массового производства. Следует отметить, что выборочный контроль продукции был известен еще в условиях домануфактурного производства, когда, например, для оценки качества поставляемой партии зерна или хлопка покупатель прокалывал мешки с зерном или хлопком, чтобы взять пробу. Сколько нужно было взять и каких проб, чтобы оценить качество всей поставляемой партии, было делом опыта, а не научного расчета.

Научное обоснование современных методов выборочного контроля связано с именами таких известных статистиков и специалистов в области менеджмента качества, как Х. Ромиг, Э. Пирсон, А. Вальд, Э. Деминг и др. Благодаря их усилиям стала возможной стандартизация методов выборочного контроля, что, безусловно, сделало эти методы более доступными для занимающихся выборочным контролем в промышленности.

В 1950-е гг. появляется понятие всеобщего контроля качества (TQC), предложенное Арманом Фейгенбаумом. Под всеобщим контролем качества А. Фейгенбаум понимал такую систему, которая позволяет решать проблему качества продукции и ее цены в зависимости от выгоды потребителей, производителей и людей, реализующих выпущенную продукцию (дистрибьюторов), по мере улучшения жизненного уровня населения. Фейгенбаум А. стремился показать необходимость перехода от технических методов контроля качества, считавшихся в то время приоритетными, к контролю качества как методу ведения бизнеса, при этом подчеркивая важность человеческих взаимоотношений, ставя их во главу угла в деятельности по контролю качества. Отдельные методы, такие, как статистические или профилактический ремонт и обслуживание оборудования, А. Фейгенбаум рассматривает только как сегменты всеобъемлющей программы контроля качества.

Фейгенбаумом А. была разработана модель системы качества, которая представляет собой пирамиду, состоящую из последовательно осуществляемых на различных стадиях жизненного цикла продукции определенных видов контроля. Он выделяет четыре основных вида деятельности по контролю качества: контроль в процессе проектирования нового изделия; входной контроль материалов; контроль готовой продукции; анализ специальных процессов.

В это же время под руководством Каору Исикавы Японский Союз ученых и инженеров разработал глобальную программу, посвященную пониманию принципов качества, обучению и усовершенствованию методологии и инструментов контроля качества, а также развитию широкой национальной культуры качества.

В 1980-е гг. развивается концепция TQM. Данная концепция выходит далеко за рамки обеспечения качества и представляет собой широкий набор общих подходов и методов постоянного совершенствования всех сторон деятельности организации для удовлетворения и предвосхищения требований и ожиданий потребителя и общества в целом.

Не останавливаясь на описании основных принципов концепции TQM, отметим, что статистические методы входят в совокупность основных методов и приемов TQM. Более того, в концепции TQM статистические методы рассматриваются как один из важнейших инструментов обеспечения качества.

В концепции TQM предполагается, что для успешной реализации этих возможностей необходимо, чтобы весь без исключений персонал организации – от высшего руководства до рядового рабочего – владел по крайней мере простыми и доступными статистическими методами, например, семью известными элементарными статистическими методами.

Е.Б. Герасимова

Финансовая академия при правительстве Российской Федерации, г. Москва

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ОПЕРАЦИОННОГО АУДИТА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Операционный аудит – это разновидность внутреннего аудита. Он является одним из важных атрибутов экономических отношений и инструментом управления общественным производством. Операционный аудит представляет собой

проверку экономического субъекта с целью оценки его организационной структуры по выполнению обязанностей сотрудников. Важность такого аудита в современных условиях хозяйствования объясняется той ролью, которую играет персонал в решении задач и достижении целей в области политики качества. Не случайно, человеческий фактор среди других факторов обеспечения качества в СМК ставится на первое место. Этот момент закреплён и в основных положениях СМК в виде принципа вовлечения работников в процесс управления качеством. Именно от того, как сотрудники предприятия выполняют свои обязанности, определённые должностными инструкциями и закреплённые соответствующими стандартами в управленческих матрицах, зависит, во многом, эффективность СМК. По мере возрастания роли человеческого фактора в управлении качеством будет усиливаться и значимость операционного аудита.

По форме операционный аудит также является внутренней процедурой, но уже не по отношению к управлению данным предприятием, а по отношению к собственнику с позиции реализации его интересов. С позиций же управленческого процесса на предприятии, в организации, операционный аудит, по сути, перестаёт быть для них внутренним. По отношению к субъектам управления он является внешним. Поэтому, если более строго подойти к понятию «операционный аудит», то правильнее было бы говорить о «собственном аудите», т.е. об аудите собственников.

По мнению соискателя, неправомерно включать операционный аудит в операционный контроль и по чисто организационным причинам. Одной из основных функций операционного аудита в СМК, как известно, является оценка эффективности деятельности персонала по выполнению им операций в соответствующих процессах, в том числе и операций контрольного характера. При таком подходе операционный аудит не может объективно и независимо оценивать работу систем внутреннего контроля в целом.

При установлении сходств и различий по форме и содержанию между операционным контролем и операционным аудитом необходимо исходить из существующей классификации видов аудита и видов контроля. Во-первых, следует учитывать, что операционный аудит представляет собой процесс оценки эффективности организационной структуры СМК. Во-вторых, он в рыночных условиях является одним из основных видов контроля. И, наконец, в-третьих, то, что операционный аудит является видом контроля вообще, а не видом или частью внутреннего контроля.

Содержание понятия «операционный аудит» раскрывается также через функции, которые он должен выполнять. Поскольку операционный аудит является разновидностью внутреннего, постольку автор считает правомерным проецирование на него функций последнего.

Операционному аудиту, как и внутреннему, присуще использование принципа «существенности», допускающего определённую погрешность в процессе оценки положения дел в организации. Его игнорирование превращает операционный аудит в одну из разновидностей управленческого технологического контроля. Иначе говоря, операционный аудит представляет собой гибкую, стройную систему контроля, используемую собственниками или определёнными ими лицами в рамках управления экономическим субъектом с целью повышения устойчивости, надёжности и эффективности его деятельности.

Эффективное функционирование службы внутреннего аудита, достижение поставленных перед ней целей и задач, а в конечном итоге и достижение эффективного менеджмента практически невозможны без адекватной системы внутрифирменного регулирования и документарного обеспечения.

Обеспечение надлежащего качества аудиторских проверок невозможно без разработки стандартов внутреннего аудита. Стандарты качества, которыми в настоящее время пользуются при проведении операционного аудита, не должны заменять стандарты внутреннего аудита. Скорее всего они могут их дополнять и служить материалом для формирования внутрифирменных стандартов аудита.

Оценка эффективности функционирования СМК осуществляется через оценку результативности ее процессов. Поэтому аудит операций по обеспечению качества следует дополнять аудитом эффективности, разновидностью которого является аудит результативности процессов СМК. Однако в стандарте «Внутренние аудиты», как впрочем и в других, явно недостаточное внимание уделяется методическому обеспечению такого аудита. Аудит операций в СМК является аудитом соответствия, так как проверяются процессы на предмет выполнения в них операций в соответствии с требованиями стандартов качества.

Необходимость дополнения аудита соответствия аудитом эффективности в СМК объясняется сильной мотивацией собственников предприятий обеспечить ее высокую эффективность. Критерии результативности процессов, через которые оценивается эффективность всей СМК, в настоящее время в должной мере не проработаны. Оценка эффективности СМК является логическим продолжением проверки операций по обеспечению качества в соответствии с требованиями стандартов.

В целом выделяются две схемы оценки эффективности СМК, отражающие два направления политики предприятия в области качества. Одна из них связана с оценкой эффективности операций по совершенствованию качества, другая – с оценкой эффективности операций по обеспечению качества. В первом случае анализируются разовые хозяйственные мероприятия, приносящие впоследствии тот или иной эффект. Вторая схема оценивает эффективность постоянного функционирования СМК и использования имеющихся ресурсов в повседневной хозяйственной деятельности с отражением в финансовых показателях за определённый период в статике и/или в динамике.

Показатели эффективности процессов СМК следует сравнить не только с аналогичными за предыдущие периоды, но в большей степени с некоторыми нормативными. Если в результате сравнения окажется отрицательная разница, то рассматриваемые операции считаются экономически эффективными, а затраты на их реализацию – оправданными.

Для признания операций эффективными или выбора наилучших вариантов их реализации автор считает целесообразным применять такие стоимостные показатели, как прибыль от качества; затраты на качество; выручка, полученная от внедрения мероприятий по совершенствованию качества. Для их расчета, несомненно, необходимы информационные данные, которые возможно получить при применении учетных методик.

В схеме оценки эффективности функционирования СМК должны присутствовать не только показатели, рекомендуемые стандартами соответствующих процессов, но и применяемые при обычном финансовом анализе.

Сущность операционного аудита в СМК характеризуют ресурсные показатели эффективности. Именно они являются входами каждого процесса СМК, и эффективность их использования является объектом интересов как собственника предприятия, так и владельцев процессов.

Значительное место в диссертации отводится оценке эффективности операций по управлению качеством. Автор считает эту оценку частью операционного аудита, поскольку после оценки эффективности функционирования СМК возникает вопрос о степени эффективности использования персоналом предприятия вверенных ему в управление ресурсов. В этих целях автором предлагается использование группы экспертов, дающих оценку эффективности функционирования и управления.

Роль операционного аудита в части оценки эффективности в СМК является сложной проблемой, и на основе проведенного анализа автором предлагаются для ее решения следующие меры:

- оценка прямого и косвенного эффекта функционирования СМК и операций по совершенствованию качества;
- создание системы сбалансированных оценочных показателей СМК, анализ ее возможностей и информационного обеспечения на базе существующей системы учета с рекомендациями по совершенствованию последней;
- применение и развитие метода экспертных оценок в операционном аудите.

При анализе операционного аудита большое внимание уделено рассмотрению концепции существенности. Она реализуется через два параллельно применяемых подхода: количественный и качественный. Качественный подход заключается в оценке того, носят ли существенный характер выявленные отклонения от стандартов качества. Применение количественного подхода обязывает аудитора количественно оценивать существенность обнаруженных им искажений отчетности и учетных ошибок.

Обращаем внимание на тот факт, что нормативная база аудиторской деятельности не содержит критериев применения качественного подхода, что создает широкое поле для субъективизма.

Что же касается количественного подхода, то в его отношении предпринимались попытки нормативной регламентации. В частности, Правил (стандартом) аудиторской деятельности «Существенность и аудиторский риск», одобренным Комиссией по аудиторской деятельности при Президенте РФ и действовавшим до 23.09.2002, был введен количественный критерий – уровень существенности. Данный стандарт обязывал аудиторов рассчитывать величину уровня существенности при планировании аудиторской проверки и принимать ее во внимание в процессе идентификации типа формулируемого аудиторского заключения.

Сложившаяся ситуация не является нормальной. Им предлагается пошаговый алгоритм расчета уровня существенности в операционном аудите системы менеджмента качества в следующем виде.

Шаг 1. Определение круга потенциальных пользователей управленческой отчетности организации. В качестве последней предлагается использовать информационное поле диаграммы причинно-следственных связей, так как на основании ее принимаются управленческие решения по рационализации как отдельных процессов, так и СМК в целом.

Шаг 2. Исследование, характеристика и формализация экономико-организационных управленческих решений, принимаемых каждой группой пользователей отчетности на основе ее данных. Пользователями являются и владельцы процессов, с одной стороны, и собственники предприятия – с другой.

Шаг 3. Исследование способов количественной оценки критериев принятия решений по процессам СМК.

Шаг 4. Формирование массивов нормативных значений критериев, принятие решений по каждому процессу (или группе взаимодействующих процессов) СМК.

Шаг 5. Отбор базовых показателей для расчета уровней существенности по каждому процессу (или группе взаимодействующих процессов) по признаку использования в расчете критериев принятия управленческих решений. Базовыми показателями выбираются оценочные в соответствующих процессах СМК. При этом выбираются не все показатели, а те, которые наиболее тесно, органично увязываются со стратегией предприятия.

Шаг 6. Расчет значений критериев принятия решений по данным учетно-регистрационной документации регистрации СМК. Последняя представлена в аналогичном разделе соответствующих процессов системы менеджмента качества.

Шаг 7. Расчет по каждому из критериев принятия решений величины каждого из факторов, достаточной для «перехода» значения критерия через принятый норматив.

Шаг 8. Отбор для каждого из выбранного оценочного показателя результативности того или иного процесса минимальной из величин, полученных на предыдущем шаге, и обозначение этой величины как «частный уровень существенности».

Предлагаемый алгоритм является достаточно сложной процедурой, однако его высокая трудоемкость не является основанием для отказа от ее использования, так как она может быть значительно снижена путем ее автоматизации.

С.В. Селютин

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

АУДИТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аудит – одна из молодых и перспективных отраслей бизнеса в современной России. Начало аудиторской деятельности у нас относится к 1992 г. Уже тогда возникла потребность и необходимость представлять пользователям финансовой информации данные независимой проверки и оценки состояния финансовой отчетности предприятий и организаций.

Аудит как неотъемлемая составная часть механизма управления качеством чрезвычайно важен для экономики, так как позволяет определить, эффективна ли система менеджмента качества организации, а также уменьшает риски, связанные с принятием хозяйственных и финансовых решений.

В стандартах ИСО серии 9000 аудит качества рассматривается как одна из форм его проверки.

Аудит качества – это систематический независимый и документированный процесс получения сведений и их объективной оценки в целях анализа работы системы менеджмента качества и степени соблюдения критериев качества на предприятии с выдачей рекомендаций и предложений по дальнейшему улучшению менеджмента качества, особенно в области управления снижением затрат на качество. Внутренний аудит предназначен для улучшения оперативного учета, обеспечения достоверности документов, сохранности ценностей и повышения результативности проводимых мероприятий. Главная цель внутреннего аудита – оказание помощи менеджерам в эффективности управления предприятием. По-

этому внутренний аудит, реализуя внутривозможный контроль, является средством снижения риска банкротства предприятия (рис. 1).

Аудит представляет собой методику, с помощью которой в стратегию бизнеса и в основные производственные процессы предприятия поэтапно внедряются все более жесткие требования по обеспечению качества продукции и услуг.

Аудит системы качества различают по проверяемой области и по назначению. Он служит для оценки эффективности работы системы качества предприятия с помощью методов контроля отдельных ее элементов. При аудите процесса производится оценка его выполнения в соответствии с утвержденной технологией и правилами. Он применяется при сертификации систем качества и услуг. При аудите продукции устанавливается соответствие методов и средств ее изготовления предъявляемым требованиям. В практику деятельности также вошел аудит проекта, когда анализу подвергается вся совокупность операций, связанных с изделием, – от проектирования до технического обслуживания после поставки.

В процессе исследования выделены четыре метода проверки состояния менеджмента качества: внешний и внутренний аудит, самооценка и анализ со стороны руководства.

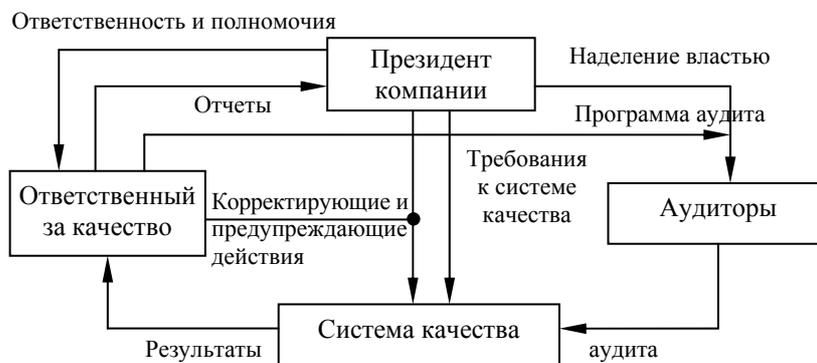


Рис. 1. Система внутреннего аудита качества

Внутренний аудит состояния менеджмента качества проводится сотрудниками предприятия или от его имени (первой стороной), а внешний – внешними по отношению к предприятию организациями – заказчиком продукции или независимой от предприятия и заказчика организацией.

В случае, когда аудит осуществляется заказчиком продукции, он называется аудитом, осуществляемым второй стороной, и имеет следующие формы:

- полный аудит на соответствие определенному стандарту;
- частичный аудит, касающийся какого-либо аспекта деятельности предприятия;
- вспомогательный аудит, проводимый заказчиком при наличии нескольких претендентов на заключение контракта;
- аудит соблюдения требований контракта.

Внешний аудит, проводимый независимой от предприятия и заказчика организацией, называется аудитом, осуществляемым третьей стороной. Данный вид аудита используется при сертификации.

Проведение *внешнего аудита* системы качества предприятия с процедурной и методической точек зрения принципиально не отличается от проведения внутреннего аудита. Однако внешний аудит в отличие от внутреннего проводится только по заявке. Предприятие, выступающее в роли заказчика внешнего аудита, само определяет цели аудита и документ, на соответствие которому аудит должен проводиться. Программа внешнего аудита отличается от программы внутреннего обязательным указанием языка аудита и гарантией соблюдения конфиденциальности.

Во всех подразделениях поставщика перед началом проведения внешнего аудита должен быть проведен полноценный, т.е. охватывающий все элементы системы, внутренний аудит, а высшее руководство должно дать документированную оценку системы качества. При проведении *внутреннего аудита* дается оценка по следующим позициям: регламентация заказчиков и реакция поставщика; результаты и мероприятия по проведенному внутреннему аудиту и оценка системы качества; прогресс с точки зрения целей, связанных с постоянными улучшениями.

Основной рабочий документ, используемый аудитором при проведении оценки предприятия, – это вопросник. При оценке СМК составляют следующий перечень вопросов.

Все ли требования МС ИСО 9001 : 2000 применимы к данной организации?

Существуют ли какие-либо исключения из требований раздела 7, влияющие на способность или ответственность организации выпускать продукцию, отвечающую запросам потребителей, нормам и правилам?

Действительно ли область применения СМК охватывает все процессы и виды продукции?

Измеряет, наблюдает и анализирует ли организация эти процессы?

Внедряет ли действия для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов?

Уделяет ли организация повышенное внимание какому-либо процессу, влияющему на соответствие продукции установленным требованиям?

Обеспечивает ли управление такими процессами и определяет ли их в СМК и др.

Известно, что документация СМК рассматривается в органе по сертификации предварительно, и аудит на предприятии проводится лишь при условии соответствия документации требованиям стандарта.

Аудитору представляют следующие основные документы на сертификацию СМК организации: «Политика в области качества», «Руководство по качеству», документированные процедуры, инструкции, методики, а также положения о службах и подразделениях и планы по качеству.

Если во время аудита обнаруживаются отклонения, то сертификационный аудит завершается только тогда, когда на все отклонения (в первую очередь значительные, приводящие к сбою в системе качества или серьезно нарушающие спо-

способность системы обеспечивать качество продукции) приведены удовлетворительные доказательства их устранения. Полноценность успешно проведенной процедуры сертификации подтверждается выдачей сертификата.

Аудит качества ведется на соответствие требованиям определенных документов. С момента сертификации внедряемой на предприятии системы качества внутренний аудит осуществляется на соответствие утвержденным документам системы качества.

Такие авторы, как Н.Т. Лабынцев и Т.Д. Попова предлагают процесс аудита разделить на несколько последовательных ступеней.

Первая ступень – выбор объекта проверки (здесь определяется круг наиболее значимых для предприятия вопросов).

Вторая ступень – разработка и утверждение плана проведения внутреннего аудита.

Третья ступень – анализ нормативно-правовой базы, регулирующей проверяемую среду, и подготовка на ее основе программы аудита.

Четвертая ступень – сбор и обработка данных с применением методов и приемов аудита. Это основная часть аудиторской проверки, и занимает она около 50 % всего объема работы.

Пятая ступень – анализ собранной информации по проверяемому объекту и формулировка выводов о его состоянии.

Шестая ступень – представление итогов проверки руководству и совместная разработка мероприятий по устранению выявленных нарушений и недостатков. Последняя, седьмая ступень – контроль и анализ выполнения намеченных мероприятий.

В проведении аудита качества существенно помогает разработка соответствующих стандартов. В практическом отношении наиболее важным является стандарт «Методика проведения аудита качества». Объекты проверок качества должны охватывать все виды деятельности организации и быть совместимыми со структурой организации и функциями ее подразделений.

Особенности планирования аудита вытекают прежде всего из целей, которые ставят перед собой аудиторы, и проявляются при расчете уровня существенности и нахождении аудиторского риска, при определении объема и состава аудиторских процедур.

В большинстве применяемых на предприятиях форм, регистрирующих результаты различных проверок качества (акты о браке, акты проверки соблюдения технологической дисциплины, акты о несоответствиях и др.), предусмотрена разработка корректирующих мероприятий по устранению причин выявленных несоответствий. Следует подчеркнуть, что стандарт ИСО 9001 : 1994 не требует, чтобы корректирующие мероприятия разрабатывались всегда. Их необходимость должна быть целесообразной, или, как говорится в стандарте, они должны «отвечать значимости проблем и быть соразмерными степени риска». Проблема же заключается в том, что на предприятиях часто не учитывают это обстоятельство в разрабатываемых и документируемых процедурах управления корректирующими и предупреждающими действиями.

Примерами информации, применяемой для выработки корректирующих действий, являются жалобы потребителей, отчеты о несоответствиях продукции, отчеты о внутреннем аудите, результаты анализа качества со стороны руководства, результаты оценки степени удовлетворенности потребителей, соответствующие протоколы в рамках системы менеджмента качества, предложения сотрудников организации, измерения процессов и результаты самооценки.

Существует потребность в особом методе регистрации каждого случая несоответствия – оформлении отчетов о несоответствии. После завершения аудита структурного подразделения или компании отчеты о несоответствии сводятся в матрицу. Это позволяет аудитору получить наглядную характеристику системы и выделить (осветить) ее слабые или сильные места.

Самооценка – эффективный инструмент управления качеством как организации в целом, так и ее структурных подразделений. По своему содержанию – это вид сопоставительного анализа деятельности организации в сравнении с какой-либо моделью, эталоном. В последние годы особую популярность получила самооценка на соответствие моделям премии по качеству. Соответствие модели премии оценивается по девяти критериям экспертным методом путем начисления процентов, характеризующих достижения организации по каждой составляющей. Рассматриваемый метод предполагает и оценивание уровней развития СМК по каждому основному разделу стандарта ИСО 9004 : 2000 посредством балльной шкалы от 1 (отсутствует формализованная система) до 5 (лучшие показатели в классе).

Сопоставление методов самооценки и внутреннего аудита качества выявляет преимущества первого в том, что при его использовании дополнительно оцениваются такие факторы, как удовлетворенность персонала, воздействие предприятия на общество, финансово-экономическая деятельность. Улучшенная схема проведения проверок качества предусматривает постепенное сокращение доли внутреннего аудита и возрастание доли самооценки.

В тех случаях, когда получаемые аудитором данные имеют количественную форму (например, данные о количестве и причинах несоответствий и др.), для наглядности их целесообразно представлять и анализировать с помощью статистических методов: гистограмм, контрольного листка, схемы Исикавы, диаграмм разброса и Парето. Обработка статистической информации о качестве продукции за год, по данным ОТК ряда заводов, с помощью метода диаграммы Парето показала, что 70 % брака в производстве является следствием некачественной отработки конструкторской и технологической документации.

Результатом проведения внутреннего или внешнего аудита, а также самооценки по требованиям стандарта ИСО 9001 : 2000 «СМК. Требования» является перечень выявленных несоответствий, исправление которых позволит поддерживать определенный уровень процессов. Гораздо больше возможности дает сравнение деятельности организации с моделью стандарта ИСО 9004 : 2000 «СМК. Рекомендации по улучшению деятельности» или моделями делового совершенства.

Основными объектами улучшений в организации являются ее продукция и процессы.

Результативность *анализа со стороны руководства*, выходные данные этого процесса будут зависеть в конечном итоге от уровня принятых по входным данным решений, от их обоснованности и целесообразности, т.е. от творческого потенциала руководителей предприятия, а именно от их знаний, опыта, интуиции, аналитических способностей, а также прогрессивности применяемых методов. По оценкам специалистов, до 90 % успеха зависит именно от этих факторов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лабынцев, Н.Т. Учет и аудит затрат на улучшение качества продукции и услуг / Н.Т. Лабынцев, Т.Д. Попова. – М. : Изд-во «Бухгалтерский учет», 2004. – 136 с.

ПРИМЕНЕНИЕ ПАСПОРТА ПРОЦЕССА В СОСТАВЕ ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 документация системы менеджмента качества (СМК) должна включать в себя следующие виды документов:

- политика в области качества;
- цели в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры;
- записи.

В организациях, имеющих большой опыт работы в СМК, не возникает необходимости детального описания каждого процесса в отдельном документе. Но при внедрении и становлении СМК с целью разграничения и описания отдельных видов деятельности рационально использовать такой вид документа, как паспорт процесса. В отличие от документированной процедуры паспорт процесса не имеет отношения ко всем структурным единицам предприятия, а предназначен только для владельца и участников данного процесса, поэтому содержит более конкретную информацию и значительно меньше по объему.

Метод описания процессов можно разделить по формату представления на текстовый, табличный и графический. У каждого формата есть свои преимущества и недостатки (табл. 1).

1. Преимущества и недостатки форматов описания бизнес-процессов

Формат описания бизнес-процессов	Преимущества	Недостатки
Текстовый	Простота, нет необходимости в обучении	Низкая степень формализации, плохая структурированность
Табличный	Хорошая структурированность	Слабые возможности для отражения ветвлений процесса
Графический	Наглядность, наилучшее восприятие	Необходимость обучения использованию формата

Проанализировав преимущества и недостатки форматов описания бизнес-процессов, нами предлагается использовать комбинированный подход к составлению паспорта процесса, объединяющий преимущества и исключающий недостатки вышеперечисленных форматов.

Данный подход предполагает разбить описание анализируемого процесса на четыре блока, каждый из которых описывается либо одним из форматов, либо их совокупностью (рис. 1).

В качестве примера приведем паспорт процесса СМК ПП 7.5.1-4.0-2007 «Методическая деятельность» образовательной организации.

Первый блок состоит из следующих текстовых описаний:

- **наименование процесса:** методическая деятельность;
- **ответственный руководитель (владелец) процесса:** проректор по учебной работе;
- **периодичность оценки результативности процесса:** не реже одного раза в год;
- **цель процесса:** обеспечение образовательного процесса необходимыми учебными изданиями на бумажных и электронных носителях;
- **ресурсы, требуемые для выполнения процесса:** инфраструктура и производственная среда, квалифицированный персонал, финансовые средства.

Второй блок представляет собой схематичное представление (рис. 2) взаимодействия рассматриваемого процесса с другими процессами СМК. В рассматриваемом примере входом процесса «Методическая деятельность» является процесс «Проектирование и разработка» (СМК ПП 7.3.0-1.0-2007), а выходом – «Процесс обучения» (СМК ПП 7.5.1-5.0-2007).

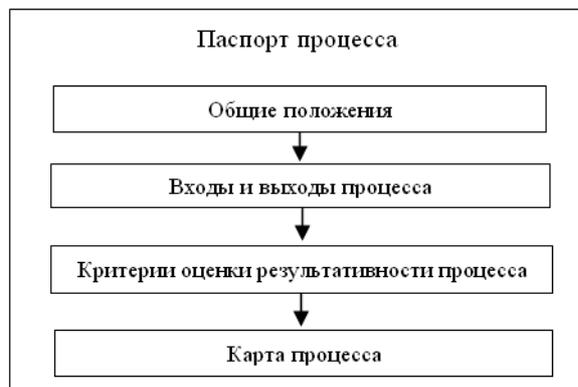


Рис. 1. Структура паспорта

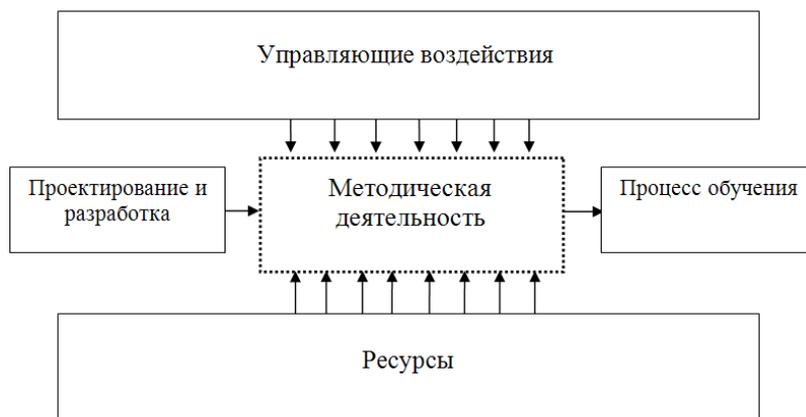


Рис. 2. Схема взаимодействия процесса «Методическая деятельность» с процессами СМК

Третий блок паспорта процесса (критерии оценки результативности), так же, как и второй, представляет собой таблицу, при заполнении которой расчет результативности процесса не составляет большого труда (табл. 2).

Четвертый блок паспорта процесса описывается графической последовательностью действий (поточная диаграмма хода деятельности (рис. 3), осуществляемых в рамках рассматриваемого процесса, с табличным отображением срока исполнения, ответственного исполнителя, необходимости согласования, регламентирующего документа и соответствующих записей.

2. Критерии оценки результативности процесса

Наименование критерия для оценки результативности	Наименование показателя	Запланированное значение показателя, $P_{\text{зап}}$	Фактическое значение показателя, $P_{\text{факт}}$	Результативность $P = P_{\text{факт}}/P_{\text{зап}}$
Результативность методической деятельности	Издание учебников	2	2	1



Рис. 3. Карта процесса «Методическая деятельность»

Анализируя вышеизложенный подход к описанию бизнес-процессов, можно сделать вывод, что при подробном и наглядном описании процесса открываются новые возможности и пути оптимизации (улучшения) деятельности. Главное в процессе работы – не забывать о целях ее проведения и не составлять паспортов процессов ради них самих. Предложенная форма паспорта процесса успешно применяется в СМК ТГТУ.

Секция 3

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

Б.И. Герасимов

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИИ

Понятие «образование» за последние годы претерпело изменения. Если раньше образованием считался процесс и результат усвоения систематизированных знаний, умений и навыков [1], то сейчас под «образованием» понимается все, что имеет своей целью изменить установки и модели поведения индивидов путем передачи им новых знаний, развития новых умений и навыков. В связи с этим выделяются три основных типа процессов обучения [2]:

1. Произвольное обучение, включающее неструктурированную учебную деятельность, благодаря которой человек в течение своей жизни приобретает наибольшую часть знаний и навыков (освоение родного языка, культурных ценностей, общих установок и моделей поведения, передаваемые через семью, общественные организации, средства массовой информации, музеи, игры и другие культурные институты общества).

2. Неформальное (или внешкольное) образование (любая организованная образовательная деятельность вне рамок существующей формальной системы, рассчитанная на идентифицируемую клиентуру и отвечающая определенным учебным целям).

3. Формальное (школьное) образование отличается от неформального тем, что оно осуществляется в специальных учреждениях по утвержденным программам и должно быть последовательным, стандартизованным и институциональным, гарантирующим определенную преемственность.

Основными задачами обучения в высшей школе являются: во-первых, профессиональная подготовка будущих специалистов и, во-вторых, развитие у студентов навыков творческого подхода к решению проблем и задач, осознанного применения ими в будущей практике полученных в институте или университете знаний. Эти задачи и их конечный результат тесно между собой связаны – эффективная управленческая деятельность (как и любая другая) требует хорошей теоретической подготовки, а для полноценного усвоения теории необходимо видеть и ясно осознавать ее будущую практическую ценность. Причем вторая часть задачи – осознание студентом ценности и необходимости теоретического знания – оказывается более сложной, чем первая. Что же можно сделать для ее выполнения [5]?

Современное профессиональное образование должно ориентироваться на решение следующих проблем [2]:

- образования должно стать доступным с раннего детства в течение всей жизни человека;
- обеспечения равенства доступа к образованию для всех людей на всех уровнях образования;
- повышения качества образования и достижения его релевантности, т.е. соответствия запросам общества;
- резкого повышения эффективности, производительности образовательной системы.

С 2000 г. образование выросло в цене. Большинству стало ясным, что время, потраченное на зарабатывание денег в автосервисе или коммерческой палатке, хороших перспектив не дает. Однако стало ясным и то, что многие профессии, которые раньше позволяли жить безбедно, давали возможность интеллектуального роста, сейчас почти не востребованы. Российский рынок стал предъявлять все более высокие требования управленческому персоналу промышленных и финан-

совых компаний. Поэтому одной из важнейших проблем отечественной экономики стала проблема поиска, подбора и подготовки управленческих кадров. Так как высокообразованных профессионалов, имеющих опыт и желание работать в новой постоянно меняющейся рыночной среде, на среднем и высшем уровне управления практически нет. Расширение платного образования, переориентация потребностей рынка на специалистов новых направлений, например, таких, как менеджмент и маркетинг, привели к устойчивому росту числа поступающих со слабой школьной базой. С другой стороны, студенты, закончившие школу на отлично и серебряные медалисты зачастую отличаются высоким мнением о своих знаниях и имеют преимущества на первых этапах освоения учебной программы, когда достаточно простого запоминания подаваемого материала. На дальнейших этапах обучения, когда в программе появляются новые более сложные дисциплины – курсы специализации, они теряют свои преимущества по отношению к своим однокурсникам [4, 5].

Решение проблем профессионального образования могут обеспечить, по нашему мнению, следующие резервы повышения качества образовательного процесса:

- 1) институциональные (нормы, правила, стандарты, законы);
- 2) бенчмаркинг (сравнение и ориентир на те организации, которые достигли наилучших результатов в работе по качеству);
- 3) кайдзен (вовлечение каждого сотрудника в работу по повышению качества продукции и услуг, что предусматривает немного инвестиций и большое число мелких шагов по улучшению качества);
- 4) информационные (возможность получать и пользоваться точной, объективной, достоверной, надежной, доступной, защищенной, релевантной, своевременной, полной, интерпретируемой информацией);
- 5) интеграционные резервы (формируются на пересечении полей первых четырех резервов – синергетический эффект).

Международная организация по стандартизации, классифицируя различные типы услуг, среди пяти их видов выделяет «Тип 4. В основе услуги – взаимодействие между провайдером и клиентом, который либо способствует ее успеху, либо полностью отвечает за этот успех. (Примеры: образование или обучение ...)» [3].

Результаты деятельности высших учебных заведений проявляются в нескольких видах:

- а) в услугах образовательного характера;
- б) в научно-технической продукции;
- в) в интегрированной продукции на базе научно-технической продукции и образовательных услуг;
- г) в учебно-методической продукции.

Несмотря на широкий спектр направлений деятельности, образовательные услуги стоят первыми, так как именно для оказания образовательных услуг и создаются вузы [3].

Общие характеристики высшего профессионального образования следующие [3]:

- а) низкая степень осязаемости;
- б) неотделимость образовательной услуги от своего источника, т.е. от совокупного научно-образовательного потенциала высшего учебного заведения (вуза);
- в) невозможность их хранения и транспортировки, рассредоточенность и локальность образовательных учреждений и рынка этих услуг;
- г) непостоянство качества (различный уровень качества образовательных услуг).

В современных условиях система подготовки и переподготовки кадров нуждается в такой постановке дела, при которой обучающимся создают условия для активного овладения в полной мере знаниями. Специалисты обязаны глубоко осознать, что приспособление к требованиям конкретных рынков по уровню качества, технико-экономическим параметрам продукции, цене, срокам поставки должно осуществляться заранее, на стадии разработки новой продукции или модернизации и усовершенствования выпускаемых изделий до начала производственного цикла или в самом процессе производства, а также на стадии разработки сбытовой политики. Для этого необходимо овладение знаниями в области коренной перестройки управления на уровне всех хозяйственных субъектов. Поэтому важнейшим фактором успеха становится непрерывное теоретическое и практическое обучение руководителей нового типа: высокопрофессиональных, компетентных в широком круге экономических, социальных и технологических вопросов, с высоким чувством ответственности за результаты деятельности предприятия [4].

Для определения эффективных методов и подходов в обучении необходимо, прежде всего, исходить из уровня начальных знаний обучаемого. Основной задачей преподавателя является вовлечение студента в процесс обучения, используя примеры или аналогии с уже знакомыми ему понятиями. Положительная мотивация будет эффективной только в том случае, если учащиеся считают, что они сами ответственны за процесс своего обучения.

Педагогическая теория определяет два уровня участия в процессе обучения [4, 5]:

1. Глубокий уровень участия – предполагает активный поиск значения.
2. Поверхностный уровень участия – предполагает выполнение задания исходя из расчета достижения конкретных целей, обычно это успешная сдача экзамена.

Стратегию обучения можно представить с двух позиций [4]:

- первый тип обращает внимание на подробности и последовательность аргументации, мало использует аналогии, метафоры и иллюстрации, пытается извлечь максимальную пользу из механического подхода; использует обучение в процессе работы. Данный вид обучения характеризуется чрезмерно осторожным подходом и слишком большой сосредоточенностью на деталях, вследствие чего упускаются из внимания важные связи между идеями, фактами и заключениями;
- второй тип начинает решение задач с общего взгляда на ситуацию и попытки связать новые факты с имеющимися знаниями, использует аналогии, метафоры и иллюстрации, усваивает обучение через понимание, недостаток обучения через понимание о том, что учащийся делает заключения на основе слишком небольшого количества фактов и преждевременно приступает к обобщению. Активные способы преподавания связаны с такими формами обучения, как мозговой штурм, управляемая пленарная дискуссия, ролевая игра, групповая деятельность.

Большой бизнес на Западе первым почувствовал, что отдельно взятая сумма долларов, совершенно правильно инвестированная, не служит сама по себе средством успеха. Более того, успех не есть коммерческий успех как таковой, а из-

меряется скорее тем, что мы привыкли подразумевать как человеческий фактор. В современном мире есть нечто, что противостоит и вытесняет «деньги» и материальное благополучие как таковые из системы групповых нравственных ценностей. Этот всеобъемлющий и все проникающий фактор – знание (в его статичном и динамичном измерениях). Знание будет представлять собой важнейший из жизненно необходимых компании ресурсов в процессе движения к «новой» экономике, где потребуются человеческие ресурсы иного рода. В долгосрочной перспективе знание становится основным источником экономического роста и улучшения качества жизни [4, 5].

В вузе должно развиваться научное направление с привлечением студентов к научно-исследовательским разработкам через стимулирование научного процесса изнутри вузовских средств. Положительной является практика проведения ежегодных студенческих конференций, учебно-методических семинаров с публикацией материалов.

Как известно, в процессе преподавания управленческих дисциплин в России используются, главным образом, два метода [2, 4, 5]:

1. Лекции – наиболее популярный метод обучения в России, когда в относительно короткий временной период можно изложить большой объем информации, причем количество слушателей практически не ограничено (в некоторых организациях лекции записывают на видеокассету и используют для обучения сотен и даже тысяч людей). Лекции, по своей природе, предполагают одностороннюю коммуникационную связь между лектором и аудиторией (проще говоря, слушатели играют пассивную роль в процессе обучения). Некоторые преподаватели пытаются устанавливать обратную связь со студентами, задавая им вопросы, спрашивая мнение и т.д., но эти приемы, как правило, мало решают проблему. С помощью лекций, как было сказано, можно обучить теории, но вот обучить практическим приемам и навыкам – почти невозможно.

2. Семинары при традиционном подходе представляют пересказ студентами теоретического материала. Такой метод обучения приносит определенную пользу: студенты учатся выступать перед аудиторией, отвечать на вопросы. Существенным же ограничением семинаров является такой факт – пересказ теории еще никого не научил практике управления.

Лекции и семинары, при всей их полезности, не могут обеспечить высокую результативность обучения управленческим дисциплинам. Ниже рассмотрены некоторые методы обучения, которые были использованы в учебном процессе других вузов и применение которых дало прекрасные результаты [4, 5]:

1. Исследование ситуации – обучаемым предоставляется конкретная ситуация из жизни реальной организации. Проанализировав ее, они должны принять определенное решение. Вся процедура завершается обсуждением с преподавателем. Этот метод, очень активно используемый в зарубежных школах бизнеса, имеет ограниченное использование в российских образовательных учреждениях.

2. Деловые игры. В этом случае моделируется виртуальный рынок. Группы студентов, каждая из которых представляет отдельную организацию, разрабатывают производственную, управленческую, кадровую и прочие стратегии.

3. Ролевые игры – необходимы для отработки некоторых психологических навыков: умение убеждать, влиять, мотивировать и т.д. Стажеры – индивидуально или в группах «разыгрывают» ситуации, заданные инструктором (например, собеседование при приеме на работу, встреча торгового агента с клиентом и т.п.). Для повышения эффективности метода, фактическая деятельность должна «сняться» на видео и сопровождаться обсуждением последствий принятых решений.

4. Изучение прецедентов. В некоторых компаниях менеджеры, зная, что управленческие ситуации имеют четкую тенденцию к повторяемости, создают специальные картотеки проблемных ситуаций и алгоритмы успешного выхода из них. Особенно популярен этот метод в японских школах бизнеса, в которых курсанты учат наизусть около 40 наиболее часто повторяемых проблемных ситуаций и образ действия в них.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Советский энциклопедический словарь / науч.-ред. совет : А.М. Прохоров (пред.). – М. : Советская Энциклопедия, 1981. – 1600 с.
2. Управление современным образованием: социальные и экономические аспекты / А.Н. Тихонов, А.Е. Абрамешин, Т.П. Воронина и др. ; под ред. А.Н. Тихонова. – М. : Вита-Пресс, 1998. – 256 с.
3. Багаутдинова, Н.Г. Управление качеством в сфере образования / Н.Г. Багаутдинова, Н.Н. Маливанов, Д.С. Новиков. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2005. – 260 с.
4. Актуальные вопросы менеджмента в России и США. Преподавание и исследования : тез. докл. и выступлений. – Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 1999. – 187 с.
5. Актуальные вопросы менеджмента в России и США. Преподавание и исследования : тез. докл. и выступлений. – Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 1999. – Ч. 2. – 164 с.
6. Лapidус, В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лapidус ; Гос. ун-т управления ; Нац. фонд подготовки кадров. – М. : ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
7. Основы управления персоналом : учебник для вузов / Б.М. Генкин, Г.А. Кононова, В.И. Кочетков и др. ; под ред. Б.М. Генкина. – М. : Высшая школа, 1996. – 383 с.
8. Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО / М.З. Свиткин, В.Д. Мацута, К.М. Рахлин. – СПб. : Изд-во СПб. картфабрики ВСЕГЕИ, 1999. – 403 с.
9. Окрепилов, В.В. Управление качеством : учебник для вузов / В.В. Окрепилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ОАО «Изд-во «Экономика», 1998. – 639 с.

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ КАК КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНА

Качество жизни объединяет многие аспекты уровня жизни, важнейшими из них выступают стандартные меры экономического благосостояния: доходы населения, социальное обеспечение, потребление материальных благ и услуг. Уровень жизни отдельного лица и населения в целом зависит от степени удовлетворения потребностей и определяется ресурсами и возможностями. Качество жизни населения во многом зависит от социально-экономического развития региона или территории: занятость, доходы, доступность образования и здравоохранения, уровень потребления продовольственных товаров и т.д.

Развитие региона – многомерный и многоаспектный процесс, который обычно рассматривается с точки зрения совокупности различных социальных и экономических институтов. Социально-экономическое развитие региона включает в себя такие аспекты, как:

- рост объемов производства и соответственно доходов (табл. 1);
- перемены в институциональной, социальной и административной структурах общества;
- перемены в общественном сознании;
- перемены в традициях и привычках.

Потенциальные возможности качества жизни определяются из соотношения доходов к прожиточному минимуму. Общеизвестно, если среднедушевые доходы меньше двух прожиточных минимумов, то население можно отнести к бедному. В настоящее время около 25 – 30 % населения Тамбовской области можно отнести к бедному. В Программе социально-экономического развития Тамбовской области до 2015 г. планируется к концу реализации Программы снизить долю бедного населения до 10 %. Однако некоторые экономисты считают, что при возможном росте цен на продовольственные товары и услуги ЖКХ уже в этом году некоторую долю среднего класса можно будет отнести к категории бедного населения за счет снижения реальных доходов.

В табл. 1 показана динамика среднедушевых доходов и прожиточного минимума в Тамбовской области.

1. Среднегодовые денежные доходы населения и прожиточный минимум в Тамбовской области, р.

Показатели	Годы					
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1. Доходы населения	2688	3416	4051	5325	6870	8551
2. Прожиточный минимум	1423	1622	1848	2181	2516	2944

Из таблицы видно, что рост среднедушевых доходов населения постоянно опережает рост прожиточного минимума. Так, в анализируемом периоде темп роста среднедушевых доходов вырос более чем в 3 раза, а темп роста прожиточного минимума составил всего лишь несколько более 2 раз. Это положительная тенденция.

В настоящее время основной целью экономического развития большинства регионов является улучшение качества жизни населения. Поэтому процесс социально-экономического развития включает в себя три важнейшие составляющие:

- повышение доходов, улучшение здоровья населения и повышение уровня его образования;
- создание условий, ориентированных на уважение человеческого достоинства;
- увеличение степени свободы людей, в том числе их экономической свободы.

Последние две составляющие качества жизни не всегда учитываются при оценках степени социально-экономического развития стран и регионов, однако в последнее время в экономической науке и политической практике им придается все большее значение. Одним из показателей качества жизни является рост доходов.

Сохранение тенденции опережающего роста заработной платы и других фиксированных выплат, в том числе пенсий, будет способствовать росту совокупного спроса, в том числе на продукты питания (табл. 2).

Из табл. 2 видно, что население за прошедшие 15 лет значительно сократило потребление мяса и молока. При этом резко возросло потребление хлеба и картофеля, что говорит о том, что питание населения значительно отличается от физиологической потребности человека: в два раза ниже потребляет население страны мяса, фруктов и ягод, около полутора раз ниже потребление молока и овощей. Все это восполняется картофелем и хлебом.

2. Потребление продуктов питания в России, кг на человека в год

Наименование продуктов	1990 г.	1995 г.	2005 г.	Ф.н.п.*	Справочно США, 2005 г.
Мясо и мясопродукты	75	55	40,3	81	114
Молоко и молочные продукты в пересчете на молоко	376	265	220	392	305
Сахар	47,2	32	35,4	33	30
Растительное масло	10,2	7,4	10,7	13	24

Картофель	106	124	130	118	57
Хлеб и хлебобулочные изделия	119	121	121	110	112
Овощи и бахчевые культуры	79	71	85	139	119
Фрукты и ягоды	35	29	31	71	105

* Ф.н.п. – физиологическая норма питания. Дана по расчетам Института питания РАМН.

Анализ регионального рынка мяса показывает, что ввоз мяса больше его вывоза (табл. 3), это значит, что область даже такую низкую норму потребления не покрывает собственным производством.

3. Региональный рынок мяса и мясопродуктов (в пересчете на мясо), тыс. т

Годы	Ввоз, включая импорт	Поставки на внешний рынок	Чистые поставки на (+ внешний, – внутренний рынок)
2000	12,0	12,4	0,4
2001	14,3	11,7	-2,6
2002	14,3	12,0	-2,3
2003	14,8	12,0	-2,8
2004	18,5	17,9	-0,6
2005	22,2	18,1	-4,1
2006	21,1	16,9	-4,2
2007	20,1	16,5	-3,6

4. Производство продукции животноводства в регионе

Вид продукции	Годы								
	1990	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Мясо, тыс. т	239,3	96,4	87,6	90,3	94,4	92,3	95,2	81,8	87,0
Молоко, тыс. т	802,0	313,7	305,4	313,7	308,0	301,2	304,6	380,9	390,2
Яйца, млн. т	523,5	319,1	351,5	356,5	360,8	348,7	352,1	354,3	360,7

В анализируемом периоде (1990 – 2007 гг.) производство продукции животноводства в области значительно сократилось: мяса почти в 3 раза, молока более чем в 2 раза, яиц почти в 1,5 раза (табл. 4).

Анализ показывает, что скачок цен на продовольственные товары в конце 2007 г. был закономерным и объяснимым: спрос на отечественные продукты питания опережает предложение, а к импортным товарам население относится с подозрением.

Отсюда следует вывод: социально-экономическое развитие региона характеризуется качеством жизни населения, которое зависит, прежде всего, от производства и потребления продовольственных товаров по доступным ценам.

В.Д. Дорофеев, А.Н. Шмелева

*ГОУ ВПО «Пензенский государственный университет»,
г. Пенза*

ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ПРОЦЕССНОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

Повышение конкурентоспособности предприятий России и стремление к выходу на международные рынки сопровождается повышением заинтересованности к внедрению систем менеджмента качества на базе международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г.

Особенностями этих стандартов являются их универсальность и применимость как для больших, так и для малых предприятий различных направлений деятельности. Внедрение системы менеджмента качества позволяет предприятиям получать конкурентные преимущества, совершенствовать систему управления, развивать атмосферу сотрудничества и оптимизировать производственные процессы.

Система менеджмента качества – это, с одной стороны, определенный способ организации дела на предприятии, гарантирующий поставку потребителю продукции и услуг требуемого качества. С другой стороны – это способ эффективного функционирования организации, в которой одним из важнейших аспектов является забота о качестве.

Немаловажную роль в эффективном разрешении вопросов, связанных с СМК, кроме технических и производствен-

ных сфер деятельности предприятия, играет и менеджмент качества трудовых ресурсов.

Международный стандарт ИСО серии 9001 версии 2000 г. в области трудовых ресурсов требует, чтобы персонал, выполняющий работу, влияющую на качество продукции, должен быть компетентным в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Для этого организация должна:

- определить необходимую компетентность для персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество продукции;
- обеспечить подготовку или предпринимать другие действия с целью удовлетворения других потребностей;
- оценивать результативность предпринятых мер.

Внедрение процедур повышения качества труда требует, зачастую, изменения корпоративной культуры предприятия. В первую очередь культуры и квалификации управляющего персонала среднего звена. Именно от этой группы управляющих зависит, удастся или нет вовлечь рядовых сотрудников в процесс тотального совершенствования технологий и контроля качества, внедрить в сознание понимание того, что повышение качества ведет к снижению затрат.

В стандартах серии 9000 : 2000 *менеджмент качества* рассматривается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству».

Таким образом, речь идет о процессном менеджменте, который отражает стремление интегрировать все виды деятельности по решению управленческих проблем в единую цепочку взаимосвязанных функций. Встает вопрос о качестве решения данных проблем управленческим аппаратом предприятия, т.е. об оценке их профессиональных достижений и результативности работы.

Обучение качеству и оценка эффективности управления предприятием предполагают соблюдение таких принципов, как непрерывность и вовлеченность членов общества на всех этапах обучения, а также производственной деятельности, что ведет к появлению такого понятия, как *самообучающаяся организация*, т.е. организация, в которой процесс обучения является постоянным и постепенно становится своеобразной потребностью персонала (рис. 1).

Развитие персонала организации может осуществляться в рамках процесса «Менеджмент персонала». Целью реализации процесса «Менеджмент персонала» являются:

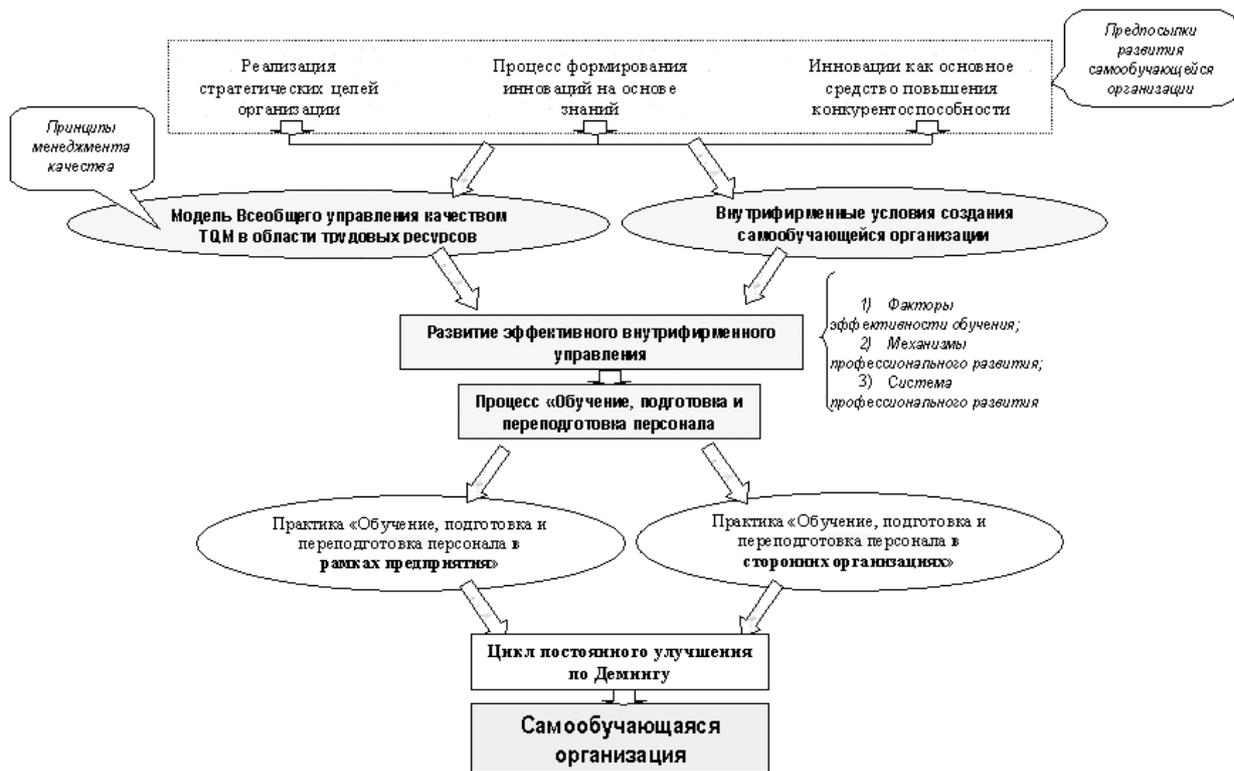


Рис. 1. Процесс реализации персонал-стратегии «Самообучающаяся организация»

- обеспечение функционирования бизнес-процессов трудовым ресурсом, обладающим необходимой подготовкой, компетентностью и осведомленностью (в соответствии с МС ИСО 9001 : 2000, п. 6.2.2), стимулирование и мотивация персонала на достижение стратегических целей и задач предприятия;
- увеличение выработки на одного работающего;
- обеспечение роста средней заработной платы с опережением темпов инфляции.

Необходимо отметить, что процесс «Менеджмент персонала» в значительной степени взаимодействует с другими процессами предприятия (рис. 2).

В результате процессного подхода к развитию трудовых ресурсов организации улучшаются следующие показатели работников: уровень квалификации; деловые качества; работоспособность; качество выполняемой работы; стиль и методы работы; участие в инновационной деятельности; дисциплинированность; психологическая совместимость с коллективом; управление подчиненными; аналитические способности; уровень готовности к командообразованию.

Поскольку стратегической целью организации является постоянное улучшение процессов для совершенствования деятельности организации и обеспечения выгоды ее заинтересованным сторонам, то можно выделить два основных подхода к проведению постоянного улучшения данного процесса:

- *проекты прорыва*, ведущие или к пересмотру и улучшению процесса, или внедрению новых процессов; как правило, их осуществляют многопрофильные группы вне обычной деятельности;
- *деятельность по поэтапному улучшению процесса*, проводимая работниками в рамках существующих процессов.

Деятельностью по поэтапному постоянному улучшению данного процесса следует управлять, чтобы понимать ее последствия. Работники организации являются лучшими поставщиками идей по постоянному улучшению процессов и часто принимают участие в рабочих группах. Вовлеченных работников организации надо наделить полномочиями, технической поддержкой и необходимыми ресурсами для изменений, связанных с улучшением. Постоянное улучшение процесса развития трудовых ресурсов предприятия (реализация персонал-стратегии «Самообучающейся организации») включает в себя:

- причину улучшения – проблему процесса следует определить, а область для улучшения выбрать, указав на причину работы над ней;
- фактическую ситуацию – надо оценить результативность и эффективность существующего процесса. Соберите и проанализируйте данные для выявления типов проблем, которые чаще всего возникают. Выберите конкретную проблему и поставьте задачу по улучшению;

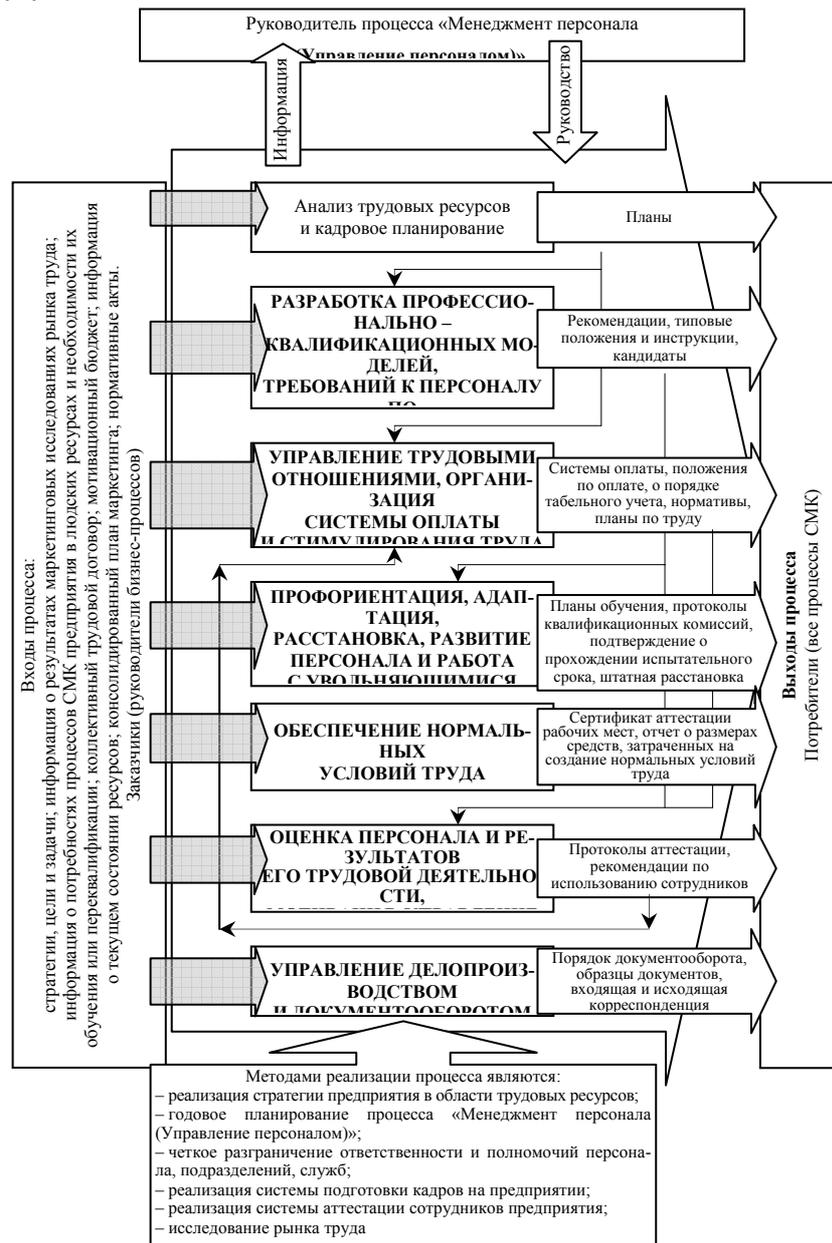


Рис. 2. Взаимодействие процесса «Менеджмент персонала» с другими процессами предприятия

- анализ – следует определить и проверить первопричину проблемы;
- идентификацию возможных решений – исследуйте альтернативные решения. Необходимо выбрать и внедрить лучшее решение, т.е. такое, которое устранит первопричины проблемы и предотвратит ее повторное возникновение;
- оценку последствий – следует подтвердить, что проблема и ее первопричины устранены или их воздействия уменьшены, что решение сработало и задача по улучшению выполнена;
- внедрение и стандартизацию нового решения – необходимо заменить старый процесс на улучшенный, таким образом предотвращая повторное возникновение проблемы и ее первопричин;
- оценку результативности и эффективности процесса после завершения действий по улучшению.

Процесс улучшения повторяется применительно к остающимся проблемам, а также разработке целей и принятию решений по дальнейшему улучшению процесса, что полностью соответствует циклу Деминга PDCA.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2000.
2. Шинкаренко, О.Н. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000 : 2000 / О.Н. Шинкаренко. – М. : ИГ «Дело и сервис», 2006. – 368 с.
3. Шмелева, А.Н. Обучение персонала при внедрении стандартов ISO 9000 : 2000 / А.Н. Шмелева // Конкурентоспособность территорий и предприятий меняющейся России : сб. материалов Всерос. форума молодых ученых. – Екатеринбург : Изд-во Уральского государственного экономического университета, 2007.
4. Шмелева, А.Н. Повышение инновационной восприимчивости компании посредством реализации персонал-стратегии «Самообучающаяся организация» / А.Н. Шмелева // Известия КГСАУ. – 2007. – № 1 (7).

И.Н. Прокошин

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ОБ АСПЕКТАХ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ

Жизнеобеспечение представляет собой отрасль жилищно-коммунального хозяйства, непосредственно связанную с созданием нормальных условий жизнедеятельности современного человека. К основным услугам жизнеобеспечения относят электроснабжение, газоснабжение, снабжение потребителя питьевой и горячей водой, отопление, водоотведение и вывоз твердых бытовых отходов. Перечисленный комплекс услуг имеет не только огромное социальное, но и санитарно-гигиеническое значение, который наряду с развитыми транспортными магистралями и системами связи формирует положительный инвестиционный имидж региона.

Необходимость восстановления экономики СССР в гигантских масштабах после Великой Отечественной войны привела к выбору экстенсивного пути развития ЖКХ. Однако, его недостатки стали очевидными уже в 70-е гг. XX в. Первые попытки вывести ЖКХ из депрессивного состояния пришлось на середину 80-х гг. XX в. В Постановлении ЦК КПСС и Совета Министров СССР № 427 от 8.04.1987 «О мерах по дальнейшему совершенствованию работы жилищно-коммунального хозяйства и мер по переводу жилищно-коммунального хозяйства на хозрасчет и самофинансирование» была отображена попытка внедрить элементы рыночных отношений в организацию хозяйственных процессов при сохранении общегосударственного контроля над отраслью. Распад СССР и перевод экономики на рыночные принципы хозяйствования вызвали новую волну реформ в отрасли, которые закончились неудачей из-за непоследовательности и несоответствия доходов населения предлагаемой стоимости услуг.

Следующий этап реформ ЖКХ начался с принятием 17 сентября 2001 г. Правительством РФ Федеральной целевой программы «Жилище на 2002 – 2010 годы». В ней был подведен итог предшествующим преобразованиям, определены основные направления реализации программы с механизмами их воплощения в жизнь и определена организационно-правовая база реформ. Повышение эффективности работы ЖКХ должно производиться за счет создания условий бездотационного функционирования отрасли, которое можно достигнуть при создании системы четкого определения потребности в услугах и информационной системы контроля за платежами и субсидиями. Предполагается внедрить социальные счета для населения, в соответствии с которыми будут оказываться персонализированные субсидии по оплате услуг. В управлении жилищно-коммунальным комплексом главной задачей является ликвидация монополий. Этого можно достичь за счет внедрения системы договорных отношений, в том числе и на предоставление жилищно-коммунальных услуг при безусловном равноправии всех участвующих в конкурсе сторон. Организация всей деятельности в отрасли возлагается на региональные «Службы заказчика», которые формируют муниципальный заказ и организуют тендеры.

Муниципальный заказ представляет собой план на поставки товаров, работ, услуг для муниципальных нужд. В основе системы управления муниципальным заказом должно лежать рациональное разделение функций и взаимоотношений между субъектами собственности и субъектами хозяйствования с соответствующим разделением прав, обязанностей и ответственности. Предметом муниципального заказа выступает совокупность товаров, работ и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей получателя этих услуг.

Приведенная на рис. 1 модель имеет своей целью организацию эффективной прозрачной системы функционирования жилищно-коммунального хозяйства. Основой ее создания является четкое разделение полномочий между участвующими сторонами. В силу особой социальной значимости отрасли функции организационно-правового регулирования должны остаться в компетенции исполнительной ветви власти на разных ее уровнях, включая муниципалитеты. Оказание услуг по жизнеобеспечению может производиться исполнителями только на основании открытых аукционов. Дополнительным экономическим стимулом эффективного хозяйствования для исполнителей являются механизмы тарифной политики, создающие финансовую защиту потребителя от неэффективных монополистов. Ликвидации монополий будет способствовать технологическое разделение компаний на производителей услуг и компании, отвечающие за доставку их потребителю. Вышеупомянутые меры должны способствовать постепенному удалению с рынка жилищно-коммунальных услуг неэффективных исполнителей.

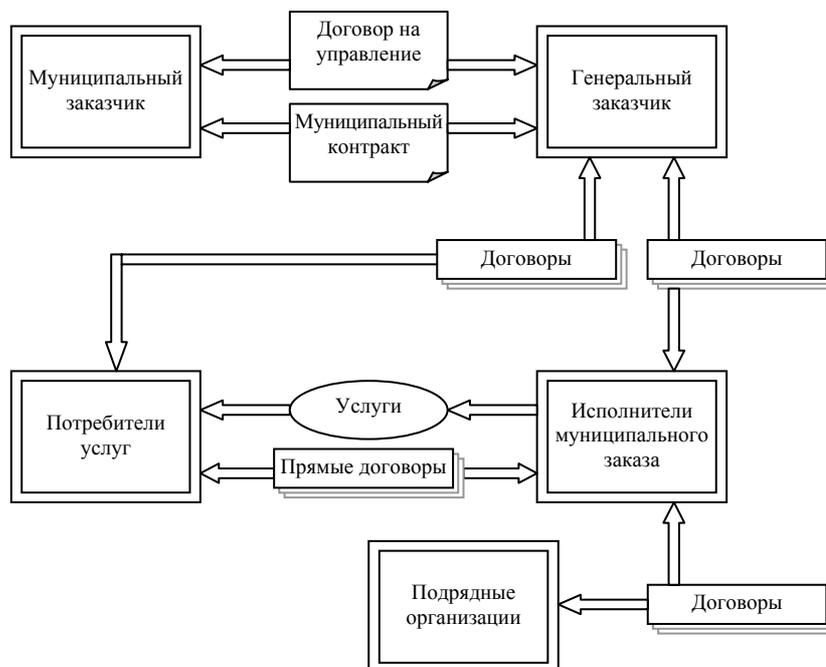


Рис. 1. Схема договорных отношений в ЖКХ

Жизнеобеспечение в современных условиях имеет целый ряд уникальных особенностей. Во-первых, жизнеобеспечение как промышленно производимый продукт имеет основополагающее значение для нормальной жизнедеятельности современного человека (особенно в городских условиях), отказаться от которых он не может. Следовательно, предприятиям, работающим на этом рынке, гарантируется сбыт продукции. Во-вторых, высокая стоимость основных фондов является ограничительным барьером, осуществляющим селекцию «новых игроков», желающих прийти в этот сегмент рынка. В-третьих, небольшой набор базовых технологий, на основе которых предприятие ЖКХ может развивать производственные мощности, и известное количество клиентов делают экономическую деятельность предприятия хорошо прогнозируемой и планируемой.

Сохранение конкурентоспособности и устойчивого положения на рынке для предприятия жилищно-коммунального хозяйства, создание условий для поступательного развития могут быть обеспечены только в рамках системного решения на предприятии вопросов управления качеством. Такое невозможно в отсутствие соответствующей системы – системы менеджмента качества, главной целью которой в соответствии со стандартами ISO 9000 : 2000 является постоянное улучшение качества продукции на базе постоянного развития и совершенствования предприятия. Для этого система менеджмента качества должна охватывать все сферы системы управления предприятием, которые касаются обеспечения качества продукции (политику качества, планирование качества, обеспечение качества, улучшение качества и систему ответственности), а также стать согласующим базисом по основным направлениям управленческой деятельности на предприятии – финансы, кадры предприятия, управление материальными потоками.

Система менеджмента качества представляет собой сложный организационно-управленческий механизм, позволяющий создать систему управления предприятием как единый, четко организованный, самодостаточный, самоорганизующийся процесс, способный четко реагировать на поступающую из разных точек системы информацию и своевременно выработать адекватные управленческие решения.

В сложившейся ситуации, при ограничении доходов мерами тарифной политики, одним из важнейших вопросов системы менеджмента качества жизнеобеспечения является повышение эффективности производственных процессов с целью экономии затрат. В стандартах ISO 9000 : 2000 затраты на качество рассматриваются в приложении к любому виду работ, которые представляются как процессы. В этом случае любая безрезультатная или повторяющаяся работа рассматривается как затраты на качество. В соответствии с процессно-функциональной моделью системы менеджмента качества затраты на процесс представляют собой сумму затрат на соответствие и сумму затрат, возникающих из-за несоответствия для конкретного процесса.

Определение затрат на качество должно осуществляться по нескольким причинам. Первой из них считается необходимость измерения эффективности процессов по обеспечению качества продукции в соответствии со стандартами ISO 9000 : 2000. Вторая причина является следствием необходимости увязывать действия по управлению качеством с общими результатами деятельности предприятия. Помимо этого контроль затрат способствует повышению прозрачности производственно-хозяйственных процессов предприятия за счет усиления контроля за расходованием ресурсов и возможной рационализацией этого процесса. Калькуляцию затрат на отдельные процессы рекомендуется производить путем фильтрации бухгалтерской отчетности и группировки затрат на балансовых счетах. Для повышения понятности причин возникновения затрат их рекомендуется разделять на конформные затраты (затраты на нормальное функционирование процесса, предупредительные затраты, затраты на контроль и испытания) и неконформные затраты (затраты вследствие внутренних и внешних потерь). Борьба с неконформными затратами в жизнеобеспечении является одной из основных задач системы менеджмента качества.

Анализируя вышеописанные особенности жизнеобеспечения как объекта управления качеством, можно сделать вывод, что система менеджмента качества в сфере жилищно-коммунального хозяйства будет обладать целым рядом уникальных черт, вызванных этими особенностями. С точки зрения приведенных выше требований, основываясь на положениях действующего законодательства, можно заключить, что требования соответствия продукции стандартам, показате-

лям лучших товаров-аналогов на рынке и требованиям к качеству у потребителей, по сути являются единым комплексным требованием к жизнеобеспечению как к промышленному продукту. Это следует из того, что всякий участник рынка жизнеобеспечения обязан производить продукт, соответствующий требованиям единых стандартов, имеющих силу закона и разрабатываемых на основе необходимости удовлетворения объективных нужд потребителя. Поэтому данное комплексное требование является базисом успешного функционирования на рынке. Более значимыми факторами, способствующими устойчивому положению предприятия в краткосрочном и оперативном плане, являются соблюдение технологии производственных процессов и соответствие стоимости производимого продукта платежеспособности потребителя. Исходя из этого, наиболее статичной частью системы менеджмента качества предприятия жизнеобеспечения будут блоки разработки политики предприятия в области качества и система ответственности, а наиболее мобильными – планирование и обеспечение качества. В силу технологических особенностей отрасли блок улучшения качества занимает промежуточное положение. Его основными задачами можно считать обеспечение завоевания предприятием положительного имиджа в глазах потребителя, а также обеспечение разумного сочетания технологической специализации предприятия с территориальным принципом организации его функционирования.

Таким образом, с точки зрения структурных особенностей системы менеджмента качества можно сделать вывод, что для жилищно-коммунального хозяйства важнейшими ее элементами должны являться подсистема управления затратами и подсистема квалиметрии (измерения качества) и квантификации качества (оценки удовлетворенности клиента).

Ю.А. Золотарева

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ, РОССИЯ

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Качество жизни признано международным сообществом одним из главных показателей, характеризующих развитие стран и народов. Процесс ориентации на качество товаров и услуг, начатый в XX в., трансформировался в процесс создания систем качества для всех аспектов жизни общества. Жизнеспособность и конкурентоспособность стран на мировом рынке стали проверять по фактору качества. 1990-е гг. для России оказались периодом формационного сдвига, во многом носящего регрессивный характер, что поставило нашу страну в положение развивающихся стран.

Причина раскрывается в недостаточном внимании к проблемам качества жизни, в том, что в политике российского правительства социальные вопросы не всегда рассматриваются системно.

Сложная экономическая ситуация в стране может быть преодолена на основе выработки согласованной стратегической линии поведения большинства хозяйствующих субъектов, которые определяют условия и направление социально-экономического развития с учетом не только экономических, но и социальных факторов, в том числе и фактора выживания общества в период системного экономического кризиса.

В начале 70-х гг. XX в. Экономический совет ООН, систематизировав и обобщив предложения демографов, социологов, экономистов, экологов и специалистов других профилей, подготовил документ по стратегии дальнейшего развития человечества. Одним из ключевых положений этого документа является ориентированность на «качество жизни» в глобальном экономическом развитии. Проблемам качества жизни посвящены новаторские работы видных зарубежных теоретиков и практиков в области качества: М. Аоки, А. Фейгенбаума, Дж.М. Джурана, К. Исикавы, Дж.Х. Харингтон и др. [1].

С помощью государственной политики, направленной на качество, преодолевались крупномасштабные кризисы в послевоенных Японии и Германии. Кризисные ситуации, возникшие в конце 1980-х – начале 1990-х гг., заставили целые страны – Швецию, США, Англию – обратиться к качеству как единственному средству, помогающему национальной экономике устоять под натиском конкурентов.

Все виды политики государства тесно взаимосвязаны между собой. Особое значение для развития общества имеет взаимосвязь между экономической и социальной политикой. Эта связь характеризуется двумя аспектами:

1) экономическая политика имеет своим конечным итогом регулирование деятельности людей по созданию материальных и духовных благ как важнейшего условия роста народного благосостояния;

2) социальная политика связана с взаимодействием на отношения между людьми по использованию ими материальных и духовных благ.

Без эффективной реализации взаимосвязи этих двух политик невозможно нормальное функционирование государства, предотвращение социальных конфликтов и достижение социально-экономической стабильности. В социальной политике государства выделяются следующие аспекты осуществления регулирования социальных процессов.

1. Политика в сфере доходов и личного потребления семей.
2. Политика в сфере общественного благосостояния.
3. Политика в сфере воспроизводства населения, рабочей силы занятости.
4. Политика по поддержке «слабых групп» в обществе.
5. Политика по развитию отраслей социальной инфраструктуры.

Принятая в 1993 г. Конституция РФ провозгласила Россию социальным государством. В условиях становления рыночной экономики роль социально-экономической политики особенно возрастает в связи с необходимостью государственного регулирования уровня жизни населения. В экономической литературе эта роль определяется следующим: «социально-экономическая политика государства в социальном рыночном хозяйстве должна: во-первых, обеспечить рост доходов населения в соответствии с его трудовым вкладом и располагаемым им капиталом; во-вторых, предотвратить социальное иждивенчество путем повышения экономической и социальной ответственности всех членов общества; в-третьих, создать механизм социальной защиты населения» [2].

В настоящее время повышение благосостояния населения находится под постоянным вниманием Правительства Российской Федерации, а также местных органов власти. В нормативно-правовых документах РФ закреплены права человека на качество жизни. В связи с этим, следует отметить приоритетные направления, которые указаны в Постановлении Правительства РФ от 06.06.2002 № 388 «О Программе социально-экономического развития Российской Федерации

на среднесрочную перспективу»: безусловная необходимость осуществления инвестиций в человека, и, прежде всего, в образование, которое является непременным условием конкурентоспособности нашей страны в мировой экономике.

Реализация целей и задач, обеспечивающих повышение качества жизни населения и сформулированных в основных законодательных актах РФ, по нашему убеждению, наиболее эффективно может осуществляться в рамках региональных программ качества [3].

В период с 2000 по 2005 гг. были приняты ряд региональных программ, в центре внимания которых развитие личности каждого конкретного человека. Программы были приняты и реализованы местными органами власти таких городов и регионов, как Московская, Белгородская, Ярославская области, г. Рыбинск, а также Тамбовская область. 11 декабря 2001 г. был принят Закон Тамбовской области № 238-3 «Основные направления социально-экономического развития Тамбовской области на 2002 – 2004 годы», который содержит базовые принципы и направления социально-экономического развития области на среднесрочную перспективу.

Следует отметить высокий научный уровень разработки данных программ, главным направлением которых является улучшение социально-экономического положения регионов на основе критерия качества жизни населения. Однако, наряду с положительными аспектами, они имеют ряд недоработок, методических просчетов, не позволяющих оптимально использовать имеющиеся ресурсы региона, а значит, не обеспечивающих в достаточной мере высокий уровень качества жизни в установленные сроки.

Для устранения вышеназванных недостатков в области формирования программ качества авторами предложен механизм разработки и реализации концепции управления качеством жизни, в соответствии со стандартами серии ISO 9000–2000, являющихся универсальными, так как они могут быть применимы к деятельности как предприятий и организаций всех форм собственности, так и государственных административных органов и их департаментов. Использование же обобщающего показателя качества жизни населения позволит давать интегральную оценку эффективности управления социально-экономическими процессами региона на основе научно разработанной программы качества.

«Качество жизни» пока не имеет однозначного определения. Согласно программе развития ООН, основными показателями, характеризующими качество жизни, являются:

- 1) ожидаемая продолжительность жизни;
- 2) образование;
- 3) уровень ВВП на душу населения.

До сих пор качество жизни пытаются измерять через уровень жизни, через уровень потребления. В этом случае потребление и материальное благополучие рассматриваются как определяющие стороны качества жизни. Известное библейское выражение о том, что не хлебом единым жив человек, подчеркивает ведущее значение в жизни человека духовных ценностей. Качество жизни в первую очередь определяется духовностью, ибо она есть определяющее условие жизни человека и человечества.

Все большее распространение получает не столько оценка качества товаров и услуг, сколько разработка концепции качества жизни населения, качества деятельности, гарантирующих стабильное экономическое развитие стран мирового сообщества.

В то же время, в России был достаточно большой опыт использования системного управления качеством. Примером может служить космический комплекс. Возникает вопрос, почему же при наличии сильной отечественной теоретической и методологической школы наша страна до сих пор в своем экономическом развитии находится на уровне стран третьего мира. Одной из причин такого состояния является отчуждение проблем качества от конкретного человека, от условий его существования. Таким образом, качество жизни имеет огромный теоретический и методологический потенциал, позволяющий по-новому, с позиций целостности, подойти к осмыслению проблем жизни и деятельности человека. Аналогично тому, как категория всеобщего управления качеством признана ведущим стимулом развития промышленности, категория «управление качеством жизни» является основой развития и совершенствования социальной сферы, инструментом эффективной социально-экономической политики, что подтверждается опытом промышленно развитых стран в решении проблем экономического развития. В течение последней четверти XX в. в развитых странах происходят не только структурные перестройки экономики, но и реформы в социальной сфере, главной задачей которых является борьба с бедностью. Для России в настоящее время бедность населения является главной проблемой.

В связи с этим чрезвычайно важно найти универсальную методику определения «качества жизни» с целью выявления региональных различий и разработки, соответствующих социально-экономических программ, направленных на его улучшение. Выход из создавшегося положения следует искать в создании совершенной системы управления качеством жизни. Управление качеством жизни, основанное на принципах, утвержденных в стандартах ISO 9000 : 2000, включает в себя управление основными составляющими системы качества.

В последнее время большое внимание уделяется более конкретным вопросам: составным элементам экономической категории качества жизни, их группировке по отдельным компонентам, методам их измерения, а также построению интегральных моделей, отражающих качество жизни. Для проведения сопоставительного анализа качества жизни населения в России необходимо базироваться на решении следующих основных задач:

- построение рейтинговых групп субъектов РФ по сложившемуся уровню качества жизни населения. Это позволит оценить уровень межрегиональной дифференциации по качеству жизни населения, выявить группу «критических» регионов и регионов с лидирующими позициями по качеству условий;
- проведение факторного анализа сложившегося качества жизни населения регионов. Выявление причин, обусловивших попадание того или иного региона в более высокую или более низкую рейтинговую группу, позволит обеспечить адекватную направленность мер экономической политики регионов, направленных на общее повышение качества жизни населения;
- выявление позитивных и негативных сдвигов в качестве жизни населения страны, регионов, которые произошли в отчетном периоде. Данный аспект анализа (включая его факторную составляющую) позволит оценить результативность мер экономической политики, характер движения к целевым установкам развития.

Роль государства, а также местных органов управления заключается в создании механизмов, влияющих на эффек-

тивность и интенсивность инвестиций, способных обеспечить качество жизни населения: в образование, здоровье, благосостояние. За последние годы принят ряд законодательных актов, которые можно расценить как попытки решить проблемы качества жизни. Так, 24 октября 1997 г. был принят Федеральный закон № 123-ФЗ «О прожиточном минимуме в РФ»; 29 мая 2002 г. принято Постановление Правительства РФ № 363 «О подпрограмме "Физическое воспитание и оздоровление детей, подростков и молодежи в РФ (2002 – 2005 гг.)" федеральной целевой программы «Молодежь России (2001 – 2005 гг.)». 13 апреля 2001 г. Тамбовской областной Думой был принят Закон «О программе содействия занятости населения Тамбовской области» (в ред. Закона Тамбовской области от 19.07.2002 № 47-3). В документе отмечено, что на современном этапе развития экономики отсутствуют механизмы, обеспечивающие взаимосвязь между рынком труда и рынком образовательных услуг. Имеет место незаинтересованность профессиональных учебных заведений в трудоустройстве выпускников. При росте выпуска специалистов учреждений профессионального образования отмечается невос требованность их профессиональных возможностей по выбранной специальности.

Фактически качество жизни – это своеобразный индекс удовлетворенности населения тем, как государство исполняет свои обязанности перед гражданами. Людям нужна жизненная перспектива. Планировать и обеспечивать следует не ограничения и бедность, а благосостояние. Россияне ожидают от деятельности Федеральной и региональных властей решение таких вопросов, как оздоровление экономики страны, реформирование системы ЖКХ, обеспечение социальных гарантий слабо защищенных категорий населения, оздоровление экологии, обеспечение равных прав при получении образования и услуг здравоохранения. А это и есть вопросы качества жизни.

В целом, можно сказать, что для повышения уровня жизни населения и снижения его бедности первостепенное значение имеет эффективная макроэкономическая политика, обеспечивающая реальный рост экономики и, как итог, общее повышение уровня жизни населения. Но поскольку низкий уровень доходов и качества жизни являются не только результатом кризисных явлений в экономике, но и недостаточностью эффективности вмешательства государства в перераспределительные процессы, особое внимание следует уделять вопросам социальной политики и регулирования сферы распределения доходов с целью помощи наиболее малоимущим слоям населения. Повышение эффективности социальной политики должно быть основано на тесном взаимодействии с экономической политикой, создающей базу для социальных мероприятий посредством экономического роста.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Исикава, К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М., 1998.
2. Стратегическое планирование / под ред. Л.А. Френкеля. – М., 1995.
3. О концепции национальной безопасности Российской Федерации : указ Президента Российской Федерации от 10.01.2000 № 24 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2000. – № 2. – Ст. 170.

Б.И. Герасимов

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

За последние 10 лет понятие «качество» претерпело эволюцию: содержание экономической категории «качество товаров и труда» преобразовалось в проблемы «качество человека», «качество культуры», «качество образования». Определяющим является переход от функционала прибыли как главного критерия экономического развития к функционалу качества жизни, включающего такие основные составляющие, как качество среды обитания, уровень материального благосостояния и духовного развития и др.

Проблемы повышения качества жизни являются важнейшими задачами государственных органов управления всех стран. В связи с формированием новых экономических отношений, радикальной сменой всей системы управления в России встала задача разработки нового эффективного механизма управления качеством жизни, и особенно на региональном уровне, где вопросы обеспечения качества жизни не всегда рассматриваются системно. Эффективное управление качеством жизни предусматривает системную оценку важнейших его составляющих, оценку факторов роста и использование современных методов при разработке алгоритма программы качества. Эти вопросы, несмотря на их фундаментальное значение для реализации целей регионального управления, изучены недостаточно.

90-е гг. XX в. для России оказались периодом формационного сдвига, во многом носящего регрессивный характер. Особенности современных мирохозяйственных связей сразу поставили Россию, сильно ослабленную революционными процессами последнего десятилетия прошлого века и экономически, и политически, в положение развивающихся стран. В настоящее время качество образования, здравоохранения вызывает озабоченность и тревогу, а также качество государственных институтов и правовой основы их функционирования, т.е. все, что составляет качество жизни народа и государства.

Причина раскрывается в недостаточном внимании к проблемам качества жизни, в том, что в политике российского правительства социально-экономические вопросы не всегда являются основными. Качество жизни признано международным сообществом одним из главных показателей, характеризующих развитие стран и народов. Очевидно, что отступают в прошлое ориентиры только на научно-технический прогресс, на построение тех или иных моделей индустриального развития.

Сложная экономическая ситуация в стране может быть преодолена на основе активизации деятельности на федеральном и региональном уровне по ряду направлений, связанных с выработкой согласованных действий, позволяющих формировать высокий уровень качества жизни.

Качество жизни представляет собой сложную структуру взаимосвязей ее составляющих: качество природной среды, качество здоровья популяции, качество образования и т.п., что предполагает необходимость выявления новых подходов к созданию системы управления качеством жизни, использованию методов оценки их эффективности.

К явным недостаткам, препятствующим решению проблем качества жизни, можно отнести недостаточно отработанное нормативно-правовое пространство в сфере оценивания качества жизни, слабое оценивание целей и направлений развития, низкую экономическую обеспеченность. Решение данных проблем требует проведения глубоких научных исследований и разработки рекомендаций при создании отдельных региональных программ с соответствующим финансово-экономическим обеспечением, а также управленческие критерии оценки продвижения этих программ к намеченной цели – обеспечение качества жизни.

Исследование теоретических и практических вопросов управления качеством жизни проводилось по определенным направлениям.

Исходные представления об уровне благосостояния как определенных стандартах жизни формировались уже в работах Аристотеля, И. Канта, К. Маркса, Д. Рикардо, П. Самуэльсона, А. Смита. Общим проблемам теории менеджмента качества посвящены новаторские работы видных зарубежных теоретиков и практиков в области качества: М. Аоки, А.В. Фейгенбаума, Г. Тагути, Дж.М. Джурана, К. Исикавы, Р.М. Пирсинг, Ф. Кросби, Э. Деминг, Дж.Х. Харингтон и др.

Исследованием проблем качества жизни занимаются многие отечественные ученые, в частности: А.В. Гличев, А.Д. Шадрин, А.И. Субетто, Б.В. Бойцов, В.Ф. Безъязычный, Б.И. Герасимов, Л.Г. Дубицкий, М.Б. Плущевский, Ю.В. Крянев и многие другие. Серьезную организационную и научную работу в области качества жизни ведут Госстандарт России и его институты, в том числе Академия проблем качества.

Актуальные вопросы, связанные с анализом накопленного опыта регионального планирования, программного управления качеством жизни в регионах, нашли свое отражение в научных трудах отечественных ученых, таких, как: А.И. Лисицина, В.Ф. Безъязычного, А.И. Чиркова, Г.Н. Тарасовой, Е.В. Шилкова, Н.И. Неряева и др. Были созданы и опробованы системы управления качеством жизни в регионах: г. Ярославле и Ярославской области, г. Рыбинске, г. Белгороде и Белгородской области. Сегодня широко используются положительные результаты, достигнутые в указанных региональных программах качества жизни.

Эти исследования, несомненно, имеют большое теоретическое и практическое значение, но в большинстве из них отсутствует целенаправленное рассмотрение вопросов организации анализа, планирования и прогнозирования качества жизни, его методического обеспечения, реализации системы программных принципов и признаков, определение важнейших направлений, факторов, влияющих на изменение показателей качества жизни, оптимизации инвестирования этих направлений по основным критериям эффективности их реализации. Причем проблемы оценки показателей «качества жизни» остаются до сих пор дискуссионными. В связи с этим чрезвычайно важно найти универсальную методику определения интегрального показателя качества жизни с целью выявления региональных различий и разработки соответствующих социально-экономических региональных программ, направленных на его улучшение.

Б.И. Герасимов, А.В. Свешников, С.П. Спиридонов

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ЗАРУБЕЖНЫЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗМЕРЕНИЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

С момента возникновения концепции качества жизни стали предприниматься попытки разработки ее методологических основ и построения формализованных показателей, отражающих состояние разных сторон развития общества. Эволюция развития этой категории двигалась от попытки оценки объективных условий существования общества к субъективным оценкам благополучия отдельных людей. Следовательно, при разработке методологии измерения и оценки качества жизни исходной основой должно стать определение такой системы показателей и методов их расчета, которая в полной мере отражает степень удовлетворения потребностей людей.

Методологические и методические аспекты измерения количественной и качественной оценки качества жизни населения являются наиболее важными вопросами концепции качества жизни.

В современной теории и практике измерения и оценки качества жизни приняты два методологических подхода:

1. Оценка производится с помощью системы показателей – социальных индикаторов. При этом национальные системы имеют свои особенности, в целом базируясь на методологических рекомендациях ООН или государственных органов.
2. Рассчитывается сводный индекс качества жизни на основе отдельных показателей. Подобный подход широко применяется ООН и другими международными организациями для проведения межстрановых сопоставлений уровня и качества жизни населения разных стран.

На сегодняшний день ряд ученых высказывают свои предположения о невозможности разработки системы показателей «качества жизни», а тем более произвести их ранжирование, другие напротив, не смотря на трудность этой задачи, делают попытки ее решения.

Качество жизни можно оценить двояко: объективно и субъективно. Исходными величинами для объективной оценки качества жизни служат социально-экономические и другие нормативы потребностей и статистические данные об объемах фактического потребления. По их соотношению можно объективно судить о степени удовлетворения потребностей, а следовательно, и об изменении качества жизни. Субъективную оценку качества жизни дают сами люди. Потребности людей строго индивидуальны. Поэтому степень удовлетворения своих потребностей, в конечном счете, определяется самими субъектами.

Многие авторы считают, что объективные и субъективные критерии оценки качества жизни должны сосуществовать в одной системе и с различных сторон отражать одни и те же сферы жизнедеятельности людей, дополнять друг друга. Однако в вопросах выбора основных критериев оценки качества жизни взгляды авторов не совпадают. Так, по мнению Л.Н. Румянцевой, основными критериями качества жизни являются оценки удовлетворенности уровнем потребления материальных благ, использованием свободного времени, финансовым положением, характеристиками природной и социальной среды, сферой межличностных отношений [1].

Могилевский Р.С. утверждает, что среди основных критериев оценки качества жизни важнейшими являются удовлетворенность средой обитания, характер экологических ориентаций, доступность определенных условий жизни, занятость (включая удовлетворенность условиями труда), правовая защищенность [1].

Петрушина И.Ю. выделяет три основных критерия качества жизни. Первый предполагает изучение связи социально-демографических характеристик респондентов с их оценками качества жизни. Второй – сосредотачивает внимание на оценке расхождения между притязанием индивидов и уровнем их удовлетворения. Третий подход – понятие ощущаемого благополучия – связывается с широким кругом психосоциальных факторов, таких, как стресс, внутренний контроль и др. [2].

Анализируя позиции указанных авторов относительно оценки качества жизни, можно отметить, во-первых, среди авторов нет единства при определении содержания предмета самой оценки; во-вторых, многие приведенные критерии оценки качества жизни вообще не поддаются количественному измерению (удовлетворенность средой обитания, правовая защищенность, стресс, внутренний контроль и др.); в-третьих, признавая необходимость использования объективных и субъективных критериев при оценке качества жизни, авторы переоценивают значение субъективных факторов.

Во второй половине XIX столетия за рубежом появилось множество работ, посвященных проблемам измерения и оценки качества жизни. В этих работах даны методические рекомендации по определению критериев оценки качества жизни, которые различаются в зависимости от того, какая отрасль науки исследует эту проблему. В зарубежной литературе при характеристике качества жизни по вполне понятной причине основное внимание уделяется социальным, природно-климатическим, правовым, культурно-бытовым аспектам оценки качества жизни.

Первыми разработчиками системы показателей «качества жизни» были исследователи, работающие в международных организациях (ООН, МОТ, ОЭСР), по мнению которых, эти показатели должны отражать тенденции общественного развития. В шестидесятые годы стояла задача создания системы универсальных показателей, учитывающей как объективные условия жизни общества, так и субъективное восприятие их людьми. В основу системы были положены принятые в мировой практике социальные критерии, некие стандарты основных потребностей, на которые следует опираться в процессе регулирования социальной жизни. Были предложены две группы показателей. Показатели, выражающие минимальные потребности личного потребления семей: продукты питания, жилище, одежда, предметы домашнего обихода. Основные услуги, предоставляемые обществом: питьевая вода, водопровод, канализация, общественный транспорт, медицинское обслуживание, образование.

Последний вариант этой системы разработан в 1978 г. и включает двенадцать основных групп показателей: демографические характеристики населения (рождаемость, смертность, заболеваемость, продолжительность жизни и т.д.); санитарно-гигиенические условия жизни; потребление продуктов питания; жилищные условия и обеспеченность потребительскими благами длительного пользования (автомобиль, холодильник, телевизор и т.д.); образование и культура; занятость и условия труда; доходы и расходы населения; стоимость жизни и потребительские цены; транспортные средства; организация отдыха; социальное обеспечение; свобода человека.

Вместе с тем рассматриваемая система показателей имеет ряд недостатков. Во-первых, большой упор делается на комплекс исходных данных, а сами показатели описываются в общем, что для практического использования требует дополнительной конкретизации. Во-вторых, в справочник не попали такие важные критериальные показатели оценки уровня жизни, как покупательная способность, бюджеты семей с различным уровнем достатка и т.п.

Важное значение для характеристики социально-экономических процессов, дифференциации качества жизни имеет предложенная ООН классификация населения по положению в занятости. Она дает ключ и к разделению населения на социально-экономические группы (работодатели, лица не наемного труда, работающие по найму, в том числе с разбивкой на городское и сельское население, и т.д.). В составе экономически активного населения выделены работодатели; работающие по найму; члены семей, работающие без оплаты на семейном предприятии; лица не наемного труда. В состав экономически не активного населения включены: домохозяйства; учащиеся; получатели дохода (социальных трансфертов, доходов от собственности и др.).

В 1980 г. был утвержден список социальных индикаторов качества жизни, разработанных Организацией экономического сотрудничества и развития.

Система показателей качества жизни США состоит из тринадцати разделов: окружающая среда; демографическая ситуация; занятость; условия труда; уровень жизни; социальное обеспечение; здравоохранение; образование; жилищные условия; культура, отдых и развлечения; национальная оборона; правовая защита граждан [3].

Наиболее длительными и методически разработанными являются исследования качества жизни в Швеции. В них рассматриваются следующие параметры: экономические ресурсы и потребление, занятость и условия труда, образование, здоровье и доступность медицинского обслуживания, семейные и социальные связи, жилищные условия и благоустройство, культура и рекреация, безопасность жизни и собственности, участие в политической и общественной жизни. Однако примеры национальных систем оценок качества жизни в крайне ограниченной степени могут использоваться как модели для других стран из-за разного понимания комплексности (используемого круга показателей), разных целей и задач, отсутствия необходимых статистических и других обследований [4].

Для сравнения можно привести систему показателей качества жизни, разработанную Всемирным банком для развивающихся стран. Используемый набор индикаторов объединяется в несколько приоритетов, значительно более узких по сравнению с системой показателей развитых стран:

- потребление (динамика потребления домохозяйств и физическое недопотребление, измеряемое долей детей с дефицитом веса);
- здоровье и долголетие, выражаемые через социально-демографические показатели (ожидаемая продолжительность жизни и смертность детей до 5 лет);
- образование (грамотность);
- удовлетворение базовых нужд, измеряемое уровнем урбанизации и санитарным благоустройством городской среды (обеспеченность канализацией).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Могилевский, Р.С. Проблемы качества жизни крупного города / Р.С. Могилевский. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1987. – 256 с.
2. Петрушина, И.Ю. Исследование качества жизни в социологии: теоретические концепции и техника измерения / И.Ю. Петрушина. – М. : ИСИ АН СССР, 1987. – 23 с.
3. Зайцев, В.А. Методологические проблемы исследования качества жизни в капиталистических странах / В.А. Зайцев ; под ред. В.М. Симчеры // Проблемы социальной статистики : ученые записки. – М. : ЦЭМИ АН СССР, 1986. – 237 с.
4. Жеребин, В.М. Уровень жизни населения. Основные категории, характеристики и методы оценки / В.М. Жеребин, А.Н. Романов. – М. : Юнити-Дана, 2002. – 592 с.

М.Ш. Салимов

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

В настоящее время категория «качество жизни» во многом является символом прогресса и выживаемости цивилизации. Многие государства мирового сообщества реализуют национальные проекты и комплексные программы, главная цель которых заключается в повышении качества жизни населения.

Многозначность и многоаспектность категории «качество жизни» во многом обусловлены сложностью составляющих ее понятий «качество» и «жизнь». С момента возникновения термина «качество жизни» в конце 1960-х гг. и до настоящего времени содержание его раскрывается по-разному в зависимости от этапов развития общества, социально-экономической системы, целей проводимого исследования. Как правило, под качеством жизни понимают комплексную характеристику социально-экономических, политических, культурно-психологических, экологических факторов и условий существования личности, ее положения в обществе.

В 1990-е г. с позиций качества жизни все чаще стали рассматриваться проблемы защиты прав потребителей и интересов общества. Причем в это понятие включались обеспечение рабочими местами; доход, гарантирующий определенный уровень благосостояния; определенное качество медицинского обслуживания, основных социальных услуг. Кроме этого, качество жизни рассматривалось и с позиций возможности для всех членов общества участвовать в принятии жизненно важных решений и использовании предоставляемых социальных, экономических и политических свобод.

Важной особенностью современных взглядов на сущность рассматриваемой категории является положение о том, что качество жизни имеет две стороны: объективную и субъективную. При этом объективная сторона определяется комбинацией различных нормативных и статистических характеристик, с помощью которых можно объективно судить о степени удовлетворения научно обоснованных потребностей и интересов людей. Субъективная сторона связана с тем, что потребности и интересы конкретного человека всегда индивидуальны, что отражается в его субъективных ощущениях, его личном мнении, суждениях, оценках [3].

На наш взгляд, качество жизни – это динамичное системно-целостное образование, имеющее объективную и субъективную природу, отражающее степень удовлетворения всего комплекса жизненных потребностей человека.

Таким образом, сущность категории «качество жизни» неразрывно связано с удовлетворением потребностей членов общества, причем потребностей различного уровня, что можно отразить с помощью пирамиды человеческих потребностей А. Маслоу (рис. 1).



Рис. 1. Взаимосвязь составляющих качества жизни с потребностями различных уровней

В соответствии с иерархией потребностей, приведенных на рисунке, считаем целесообразным выделить таких составляющих качества жизни населения как экономическая, экологическая и правовая, образование, здравоохранение и культура, духовно-психологическая и управленческая компоненты.

В представленной пирамиде удовлетворение потребностей более высокого уровня связано не только с соответствующей составляющей качества жизни, но и с характеристиками более низкого уровня. Так, например, степень удовлетворения социальных потребностей определяется развитием таких характеристик качества жизни, как экономическая, экологическая и правовая, а также составляющими, отражающими развитие образования, здравоохранения и культуры.

Таким образом, экономическая составляющая, на наш взгляд, является основополагающей, формирующей остальные характеристики качества жизни и пронизывающей все уровни потребностей – от физиологических до потребностей в самовыражении.

Теоретические подходы к исследованию экономической составляющей качества жизни берут свое начало еще в эпоху первой промышленной революции, когда в научном мире происходит активное обсуждение проблем, касающихся бедности и богатства. Об этом свидетельствуют названия работ того времени: П. Буагильбер «Рассуждения о природе богатства и денег», А. Тюрго «Размышления о создании и распределении богатства», А. Посошков «О скудности и богатстве», А. Смит «Исследование о природе и причинах богатства народов» и др.

Поворотным событием, позволившим более объективно судить о благосостоянии населения, стали открытия, сделанные в XIX в. в области физиологии. Они способствовали разработке научно обоснованных норм потребления и развитию социальной статистики, которая дала возможность собирать и обрабатывать информацию, необходимую для анализа. Например, английский ученый И. Бентам предложил шкалу «исчисления удовольствия», с помощью которой предлагалось измерять степень благополучия индивидов. Возможности применения такой шкалы нашли подтверждение в исследованиях представителей утилитаризма, которые считали, что сам человек интуитивно дает оценку своей собственной жизни. Причем они отмечали, что материальные блага интересуют личность только в той степени, в какой она способна удовлетворить свои потребности.

В начале XX в. английский экономист, представитель кембриджской школы, А. Пигу в работе «Экономическая теория благосостояния» впервые вводит термин «качество жизни», который исследуется в тесной взаимосвязи с понятием благосостояния.

Пигу А. рассматривал механизмы обеспечения общего благосостояния, мерой которого выступает национальный доход, определяемый как множество материальных благ и услуг, получаемых за деньги. Общее благосостояние (неэкономическое) понимается в данной концепции как совокупность материальных благ, определяющих степень удовлетворенности желаний человека. Общее благосостояние зависит от экономического благосостояния. Экономическое благосостояние А. Пигу трактовал как общую полезность (богатство). В концепции общее благосостояние характеризовалось тремя признаками:

- 1) ростом среднего реального душевого дохода;
- 2) уменьшением неравенства в распределении доходов;
- 3) возрастанием стабильности дохода в реальном выражении.

Наряду с понятием «общее благосостояние» ученый ввел понятие «индивидуальное благосостояние», которое отражает не только экономические аспекты жизнедеятельности личности, но и отношение человека к условиям жизнедеятельности, которая выражается в форме удовлетворенности, степень которой может быть различной [6].

Несмотря на то что экономическая составляющая на протяжении длительного периода времени рассматривалась как основа качества жизни населения, многие ученые подчеркивали значимость и других составляющих. Так, У. Ростоу рассматривал качество жизни как цель человека и как закономерную стадию развития общества потребления, где ведущая роль, с его точки зрения, принадлежит экономической сфере, но в «обществе качества жизни» он отводил главную роль таким сферам, как образование, политика, здравоохранение, организация отдыха [7].

По мнению Р. Инглегарта, существует положительная корреляционная зависимость между уровнем экономического развития страны и удовлетворенностью жизнью. Так, он отмечает, что «в условиях роста экономической безопасности преобладающее в обществе чувство удовлетворенности жизнью имеет тенденцию к усилению, постепенно поднимаясь до уровня относительно высокой культурной нормы» [4, с. 430].

В рамках исследований экономической составляющей качества жизни существует подход, приверженцы которого рассматривают экономический рост как фактор ухудшения качества жизни (Т. Адорно, Г. Маркузе, Э. Мишан, Л. Мэмфорд, Ф. Розак, Б. Скиннер, Ю. Хабермас, Э. Фромм и др.). По их мнению, развитие научно-технического прогресса, ухудшая окружающую среду, оказывает отрицательное воздействие на качество жизни человека.

В начале 1970-х гг. Дж. Гэлбрейт в книге «Экономика и общественная жизнь» отмечал: «... качество нашей жизни будет страдать от однобокого акцента на производстве потребительских товаров как социальной цели; окружающая среда попадет в беду; мы испытаем крупные неприятности из-за несоразмерности развития общественных услуг, оказываемых государством, и услуг, находящихся в ведении частной экономики» [1, с. 58].

Английский исследователь М. Ньюэлл в книге «Качество жизни» пишет о том, что в «обществе потребления» человек «стал производителем товаров, количество которых превышает его потребности... Жизнь ставит нас перед необходимостью сделать выбор: или количество – увеличение заработной платы, рост производства товаров, растущее удовлетворение материальных нужд, строительство дешевых квартир и прочее, или качество – образование, здравоохранение, культура, экология и т.п.» [2, с. 15].

Однако не все ученые-экономисты согласны с подобной позицией. Своеобразную полемику со сторонниками концепции качества жизни ведут на страницах своего фундаментального труда «Экономикс» К. Макконелл и С. Брю: «Нельзя согласиться, что замедление или прекращение экономического роста ослабляет стремление людей к материальным ценностям и их отчуждение от производства. Скорее результаты будут обратными. Самые громкие протесты против погони за

наживой раздаются как раз в тех странах и среди тех групп населения, где в настоящее время уровень благосостояния наиболее высок!» [5, с. 232]. Далее формулируются основные аргументы приверженцев теории экономического роста: «... экономический рост способствует решению дилеммы потребностей-возможностей; проблемы окружающей среды слабо связаны с экономическим ростом; экономический рост – единственное средство для достижения большего равенства в доходах; экономический рост может сделать больше для достижения «хорошей жизни», чем стагнация» [5, с. 233].

Английский экономист П. Самуэльсон также считает, что экономический рост возможен только на основе технического прогресса, который способен повысить уровень и качество жизни. Проблемам качества жизни ученый посвящает специальную главу в работе «Экономика». Возражая пессимистам, которые считали, что экономический рост на основе технического прогресса, ухудшая экологию, снижает качество жизни, он доказывает, что только технический прогресс

способен остановить разрушение среды человеческого обитания, а экологические ограничения можно преодолеть только с помощью новых технологий [8].

Однако в начале XXI в. стало очевидным, что переход к постиндустриальной экономике, интеллектуализация труда, принесли помимо многих положительных сторон (автоматизация, электронные технологии и т.д.) и негативные реалии (социальная поляризация, рост «фантомных денег» в экономике, появление криминальных ТНК и др.). Исследования экономической составляющей качества жизни в таких условиях остаются весьма актуальными.

Проблема повышения качества жизни по-прежнему находится в центре внимания ученых различных областей знаний, занимающихся исследованиями конкретных проблем в сфере здравоохранения, образования, демографии населения, культуры и, прежде всего, экономистов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гелбрейт, Дж. Экономика и общественная жизнь / Дж. Гелбрейт. – М. : Наука, 1979.
2. Качество жизни: стратегия XXI века / Л.А. Иванова, Г.В. Музаферова, Н.В. Сапожникова, В.Н. Лушникова. – Саранск : Изд-во Мордов. Ун-та, 2002.
3. Качество жизни: сущность, оценка, стратегия формирования. М. : ВНИИТЭ, 2000.
4. Кузнецов, В.Н. Социология безопасности : учебник / В.Н. Кузнецов. – М., 2003.
5. Макконел, К. Экономикс / К. Макконел, С. Брю. – М. : Экономика, 1993.
6. Пигу, А. Экономическая теория благосостояния / А. Пигу. – М. : Экономика, 1983.
7. Ростоу, У. Политика и стадии роста / У. Ростоу. – М., 1973.
8. Самуэльсон, П. Экономика : пер. с англ. / П. Самуэльсон, Э. Нордхаус, Д. Вильям. – 16-е изд. – М. : Экономика, 2001.

Е.В. Нижегородов

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Для того чтобы охарактеризовать институциональные резервы повышения качества жизни, необходимо понять смысл термина «институт». Институты стали главным предметом исследования целого направления, получившего название «институционализм».

Термин «институт» ведет свое происхождение от латинского слова «institutio» и означает образ действия, обычай, направление или указание. Представители «классического» институционализма трактовали понятие «институт» в широком смысле как любые устройства, установления, порядки, созданные людьми. В таком случае под институтами понимались, с одной стороны, культурные нормы, обычаи и традиции, стереотипы поведения социальных групп, а с другой – закрепление их в виде законов (юридических норм), организаций и учреждений. В понимании представителей «классического» институционализма институты возникают на базе человеческих инстинктов и простейших потребностей. Способствуя их удовлетворению, они приобретают самоподдерживающийся характер и по принципу обратной связи формируют стереотипы мышления. Наиболее прочные и социально целесообразные институты фиксируются в традициях, неофициальных нормах. На этой основе постепенно складываются институциональные организации [1, с. 10].

Существует множество определений понятия «институт». Так, Т. Веблен рассматривал институты как установленные образцы поведения, привычно повторяющиеся, как «привычные способы осуществления процесса общественной жизни». Митчелл У. указывал, что институт – это господствующие в стандартизованном обществе привычки. Теоретик институционализма У. Гамильтон считал, что институт – это словесный символ для лучшего обозначения группы общественных обычаев, «распространенный и неизменный способ мышления или действия, который укоренен в привычках группы или в обычаях народа» [2].

В трактовке одного из основоположников неонавстрийской школы Ф. Хайека, институты – это совокупность правил (норм, традиций, обычаев, государственных законов), ограничивающих действия экономических субъектов. Эти правила могут существовать в повседневном взаимодействии людей в неявном виде, могут быть зафиксированы в словесной форме. Институты позволяют обеспечить взаимодействие, координацию действий экономических агентов, согласованность их ожиданий в условиях неопределенности [3]. В процессе спонтанного отбора остаются в силе лишь те из правил (институтов), которые благоприятствуют общественному развитию [1, с. 8]. Согласно Хайеку, наши ценности и институты не просто определяются какими-то прошлыми событиями, но формируются как составная часть процесса бессознательной самоорганизации некоей структуры или модели [4, с. 47].

По мнению С.Г. Сорокиной, понятие «институт» выступало как вспомогательный инструмент. Введение этого термина лишь отразило стремление изучать неэкономические явления. Впоследствии термин «институт» утратил свою ключевую роль, сохранив свое значение как этимологическая основа для названия направления в целом [5, с. 6].

Основываясь на вышеприведенных подходах к трактовке термина «институт», можно сформировать понятие «институт качества жизни». Поскольку институты делятся на формальные и неформальные, то институты качества жизни также необходимо делить на формальные и неформальные. Под официальным (формальным) институтом качества жизни мы будем понимать экономико-юридическую норму, предписывающую правило, обычай или способ поведения и формирующую определенный уровень качества жизни; а под неофициальным (неформальным) институтом качества жизни – неофициальную норму, предписывающую правило, обычай или способ поведения и формирующую определенный уровень качества жизни. Исходя из данных определений, вполне логично будет считать, что официальная институциональная среда качества жизни представляет собой совокупность официальных институтов качества жизни; а неофициальная институциональная среда качества жизни – совокупность неофициальных институтов качества жизни.

Под официальным институциональным резервом мы будем понимать новую экономико-юридическую норму, предписывающую новое правило, обычай или способ поведения и изменяющую качество жизни, а под неофициальным ин-

ституциональным резервом – новую неофициальную норму, предписывающую новое правило, обычай или способ поведения и приводящую к изменению качества жизни.

Для реализации институтов и институциональных резервов необходимы определенные финансовые затраты, что позволяет сформировать ряд следующих определений: «финансовая обеспеченность института качества жизни» – сумма денежных средств, выделенная для реализации института качества жизни; «финансовая обеспеченность институционального резерва качества жизни» – сумма денежных средств, выделенная для реализации институционального резерва качества жизни; и «финансовая обеспеченность институциональной среды качества жизни» – сумма денежных средств, выделенная для реализации институтов качества жизни.

Для оценки институциональных резервов можно воспользоваться показателем эффективности. В результате можно сформировать следующие понятия: «эффективность института качества жизни» – соотношение между финансовыми затратами и уровнем качества жизни, обеспечиваемым институтом качества жизни; «эффективность институционального резерва качества жизни» – соотношение между финансовыми затратами и уровнем качества жизни, обеспечиваемым институциональным резервом качества жизни; «эффективность официальной институциональной среды качества жизни» – соотношение между количеством институтов качества жизни или финансовыми затратами и уровнем качества жизни.

Институциональные резервы качества жизни можно разделить по нескольким признакам.

1. По субъекту, формирующему институциональный резерв.

1.1. Государственная власть (законодательная, исполнительная и судебная), формирующая следующие виды институциональных резервов: федеральные конституционные законы, федеральные законы, подзаконные акты, решения, постановления, указы.

1.2. Муниципальная власть, формирующая следующие виды институциональных резервов: постановления, распоряжения.

1.3. Организация, формирующая такие виды институциональных резервов, как официальные нормы, носящие внутривнутриорганизационный характер.

1.4. Человек, формирующий такие виды институциональных резервов качества жизни, как правила, традиции, обычаи поведения в различных областях жизнедеятельности.

2. По возможности реализации: легко реализуемые и трудно реализуемые.

3. По влиянию на качество жизни: оказывающие положительное влияние, не оказывающие влияния и оказывающие отрицательное влияние на качество жизни.

4. По уровню влияния на качество жизни: оказывающие незначительное влияние и оказывающие значительное влияние.

5. В зависимости от регулируемой области жизнедеятельности: национальной безопасности и правоохранительной деятельности, национальной экономики, жилищно-коммунального хозяйства, охраны окружающей среды, образования, культуры, социальной политики, здравоохранения и др.

6. По уровню действия: международные, национальные, региональные, местные.

Институты являются одним из ключевых факторов, формирующих определенное качество жизни. Это позволяет нам определить качество жизни как функцию от институциональной среды (формула (1)), сложившейся на нескольких взаимосвязанных уровнях: международном, национальном, региональном и местном.

$$y = f(x_1, x_2, x_3, \dots, x_n), \quad (1)$$

где y – определенный уровень качества жизни; x_1 – институт 1; x_2 – институт 2; x_3 – институт 3; x_n – институт n .

Поскольку институты подразделяют на официальные и неофициальные, то вполне оправданно формулу (1) представить как результат взаимодействия официальных и неофициальных институтов (формула (2)), тесно взаимосвязанных и влияющих друг на друга.

$$y = f(y_1, y_2), \quad (2)$$

где y – определенный уровень качества жизни; y_1 – определенный уровень качества жизни, сформированный под влиянием официальных институтов; y_2 – определенный уровень качества жизни, сформированный под влиянием неофициальных институтов.

Исходя из предположения, что качество жизни является функцией от существующей официальной и неофициальной институциональной среды (формула (2)), мы должны определить зависимость между изменением качества жизни и изменением официальной и неофициальной институциональной среды.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гульбина, Н.И. Эволюция институциональной теории : учеб. пособие / Н.И. Гульбина ; Федер. Агентство по образованию, Нац. фонд подгот. кадров. – М. : Новый учебник, 2004. – 104 с.
2. Козлова, К.Б. Институционализм в американской политической экономии. Идеино-теоретические основы либерального реформизма / К.Б. Козлова. – М. : Наука, 1987.
3. Шаститко, А. Фридрих Хайек и неоинституционализм / А. Шаститко // Вопросы экономики. – 1999. – № 11.
4. Хайек, Ф. Пагубная самонадеянность / Ф. Хайек. – М. : Новости, 1992.
5. Сорокина, С.Г. Сценарии будущего или иллюзии прошлого? (Об институционализме как направлении буржуазной экономической мысли) / С.Г. Сорокина. – М. : Мысль, 1981.

В.В. Дробышева

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ ПРОГРАММ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ

Реструктуризация экономики Российской Федерации, обусловленная действием законов рыночных отношений, связана с кардинальными изменениями во всех отраслях, которые требуют от специалистов, участвующих в этих процессах,

нового мышления и новых знаний. Поиск новых путей экономического развития привел к осознанию, что только качество жизни может в наибольшей степени выражать цели мирового сообщества, так как жизнеспособность и конкурентоспособность стран на мировом рынке стали проверять по фактору качества.

В настоящее время повышение благосостояния населения находится под постоянным вниманием Правительства Российской Федерации, а также местных органов власти. В нормативно-правовых документах РФ закреплены права человека на качество жизни. В связи с этим следует отметить приоритетные направления, которые указаны в Постановлении Правительства РФ от 06.06.2002 № 388 «О Программе социально-экономического развития Российской Федерации на среднесрочную перспективу»: безусловная необходимость осуществления инвестиций в человека, и, прежде всего, в образование, которое является непременным условием конкурентоспособности нашей страны в мировой экономике.

Реализация целей и задач, обеспечивающих повышение качества жизни населения и сформулированных в основных законодательных актах РФ, по нашему убеждению, наиболее эффективно может осуществляться в рамках региональных программ качества (Указ Президента Российской Федерации от 10.01.2000 № 24 «О концепции национальной безопасности Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 2, ст. 170).

В период с 2000 по 2005 гг. были приняты ряд региональных программ, в центре внимания которых развитие личности каждого конкретного человека. Такие программы были приняты и реализованы местными органами власти таких городов и регионов, как Московская, Белгородская, Ярославская области, г. Рыбинск, а также Тамбовская область. 11 декабря 2001 г. был принят Закон Тамбовской области № 238-З, «Основные направления социально-экономического развития Тамбовской области», который содержит базовые принципы и направления социально-экономического развития области на среднесрочную перспективу. Целью определения основных направлений социально-экономического развития области является формирование такой модели экономики Тамбовской области, которая бы обладала долгосрочным потенциалом динамичного роста, была бы способна обеспечивать последовательное повышение благосостояния населения, эффективное воспроизводство и модернизацию производственного аппарата, укрепление конкурентоспособности услуг и выпускаемой в регионе продукции.

Следует отметить высокий научный уровень разработки данных программ, главным направлением которых является улучшение социально-экономического положения регионов на основе критерия качества жизни населения. Однако, наряду с положительными аспектами, они имеют ряд недоработок, методических просчетов, не позволяющих оптимально использовать имеющиеся ресурсы региона, а значит, не обеспечивающие в достаточной мере высокий уровень качества жизни в установленные сроки.

Сложившаяся к началу XXI в. социально-экономическая ситуация в России способствовала стремлению регионов активизировать усилия по выработке самостоятельной хозяйственной политики, направленной на расширение возможностей привлечения инвестиционных средств в регион, обретение устойчивости и развития входящих в регион территорий. Каждый из 89 субъектов Федерации, располагая определенными нормативно-правовыми и организационными ресурсами, становится субъектом стратегической перспективы, ориентированной на создание условий для эффективного и пропорционального воспроизводства своего потенциала. Одной из наиболее характерных организационных форм такой ориентации является разработка территориальными образованиями различных уровней комплексных программ (стратегий), служащих способом определения приоритетных направлений в развитии региона на основе его места в системе общественного разделения труда, особенностей геополитического положения, объемов производственной и ресурсной базы.

Методологическую основу разработки стратегических планов территориальных образований составили принципы стратегического менеджмента, выработанные на основе обобщения практики крупных диверсифицированных предприятий, вынужденных изменить управленческую парадигму в условиях усиления конкуренции на рынках товаров и услуг.

Стимулируемый государством процесс обретения регионами конкурентных преимуществ позволил его центральному аппарату, с одной стороны, содействовать через налоговые механизмы притоку дополнительных средств в доходную часть бюджета, а с другой – минимизировать параметры его расходной части, предоставив регионам право самостоятельно выходить на рынки, привлекая материальные средства внешних инвесторов для реализации региональных проектов и программ.

Информационную основу разрабатываемой регионами стратегии социально-экономического развития составляет перечень показателей, раскрывающих стратегический потенциал территории, конкурентные преимущества по отношению к потенциальным инвесторам. В отличие от традиционной практики экономической оценки территории, заключающейся в использовании обычных статистических показателей состояния региональной экономики, измеряющих главным образом производственный потенциал региона (валовой региональный продукт (ВРП), объем промышленного производства, инвестиции в основной капитал, уровень бюджета и пр.), группа стратегических показателей призвана оценить экономический потенциал территории. Основные разделы стратегии социально-экономических образований концентрируются вокруг отдельных ее категорий: место региона в системе общественного разделения труда, экономический потенциал, инфраструктура, инвестиционная привлекательность и культурно-историческая миссия, качество жизни населения и др.

Наряду со стратегиями для разработки перспективных направлений региональной политики в настоящее время используются также программы социально-экономического развития территорий, целью которых является повышение качества жизни населения региона. Значение таких программ заключается в том, чтобы скоординировать работы и сфокусировать интерес на наиболее актуальных для территориального образования проблемах. В соответствии с этой целью необходимо сформулировать и сформировать теоретическую, организационную и ресурсную базы такой программы, предполагающую разработку особого механизма в ее освоении.

Особую значимость имеет ресурсное обеспечение научно-исследовательских программ, целью которых является повышение качества жизни населения региона, составляющее ключевой раздел в структуре программ управления качеством (рис. 1).

Как видно на рис. 1, ресурсы могут быть организационными, материальными, финансовыми, кадровыми и информационными. Организационные ресурсы включают в себя меры административного сопровождения программы, наличие хорошо управляемой группы, ответственной за ее реализацию, комплект документов, содержащих распорядительную основу исполнения основных направлений этой программы и внедрение ее результатов в действующую систему. К сфере материальных ресурсов следует отнести оборудование, задействованное в программе, технические характеристики и сметную стоимость, компоненты, обеспечивающие загрузку оборудования, а также технологическое и программное обеспечение ее функций. Финансовые ресурсы питают процесс развертывания научно-исследовательской программы необходимыми для ее выполнения денежными средствами на основе сформированного бюджета. В состав кадровых ресурсов входят члены рабочей группы, участвующей в работе над проектом и характеризующейся квалификационными и демографическими характеристиками.

Особая роль в настоящее время отводится информационным ресурсам, овладение которыми усиливает роль распорядителя в решении стоящих перед ним проблем многократно. Владение информацией, аккумулируемой в ходе исследований, повышает конкурентоспособность выполняемой работы, гибкость в использовании методологических средств, оперативность в достижении результатов.

Ресурсную базу научно-исследовательских программ следует отличать от средств поддержки, которые призваны оказывать направленное воздействие на достижение запланированных результатов программы, не будучи задействованными в ней непосредственно. Особое значение в перечне средств поддержки отводится правовому сопровождению программы.

Федеральный закон «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации» 1995 г. направлен на упорядочивание процесса разработки и реализации программ, направленных на обеспечение и улучшение благосостояния населения, его качества жизни. Правительство Российской Федерации утверждает целевые программы, но, как показывает практика, они не всегда выполняются. Причина раскрывается в отсутствии научного подхода к формированию ресурсного обеспечения программ качества, в результате чего их выполнение зачастую остается на бумаге. Реализация целей и задач, обеспечивающих повышение качества жизни населения и сформулированных в основных законодательных актах РФ, по нашему убеждению, наиболее эффективно может осуществляться в рамках региональных программ качества, разработанных с применением стандартов серии ИСО 9000 : 2000, которые являются универсальными и могут быть использованы не только на промышленных предприятиях, но и в деятельности государственных институтов.



Рис. 1. Причинно-следственная диаграмма ресурсного обеспечения программы управления качеством

А.Л. Денисова, Н.В. Молоткова, Т.М. Уляхин

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

КАЧЕСТВО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ КАК ОСНОВА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БИЗНЕСА В СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ

В современных экономических условиях никакая организация не может успешно функционировать без четко определенных задач, направленных на получение конкретных результатов. Другими словами, организация с самого начала своей деятельности должна иметь определенную целевую ориентацию.

Когда речь идет о целевом начале в поведении организации и соответственно о целевом начале в управлении организацией, то обычно говорят о двух составляющих: миссии и целях. Установление того и другого, а также выработка стратегии поведения, обеспечивающей выполнение миссии и достижение организацией своих целей, является одной из основных задач руководства и соответственно составляет очень важную часть стратегического управления.

Существует широкое и узкое понимание миссии. В случае *широкого понимания миссия* рассматривается как констатация философии и предназначения, смысла существования организации. Философия организации определяет ценности, верования и принципы, в соответствии с которыми организация намеревается осуществлять свою деятельность. Предназначение определяет действия, которые организация намеревается осуществлять, и то, какого типа организацией она намеревается быть. Философия организации обычно редко меняется. Что касается второй части миссии, то она может меняться в зависимости от глубины изменений, которые могут происходить в организации и в среде ее функционирования.

В том случае, если имеется *узкое понимание миссии*, она рассматривается как сформулированное утверждение относительно причины существования организации – раскрывающее смысл ее существования, проявляющий отличие данной организации от ей подобных. Правильно сформулированная миссия, хотя и имеет всегда общий философский смысл, должна отражать индивидуальную особенность, характеризующую именно ту организацию, в которой она была выработана [1].

Если миссия задает общие ориентиры, направления функционирования организации, выражающие смысл ее существования, то конкретные конечные состояния, к которым стремится организация, фиксируются в виде ее целей, где под *целями* понимается конкретное состояние отдельных характеристик организации, на достижение которых направлена ее деятельность.

На основании поставленных *целей позиционирования* (укрепить лидерство, выйти в лидеры, закрепиться в «серединке» или избежать банкротства) фирма формирует стратегию поведения на рынке.

Для формирования комплекса критериев, характеризующих качество позиционирования организации, нами был проведен анализ отечественных и зарубежных исследований понятия позиционирования в довольно широком диапазоне.

Так, Эл Раис и Дж. Траут рассматривают позиционирование в трех аспектах [2]: первое направлено на укрепление в сознании потребителей текущей позиции марки; второе направлено на то, чтобы найти новую незанятую позицию, которая представляет ценность для достаточно большого числа потребителей, и занять ее; третье заключается в том, чтобы вытеснить конкурентов с их позиции либо осуществить репозиционирование, которое связано, как правило, с проникновением в новые потребительские сегменты или на новый рынок.

Схожее определение позиционирования дает французский специалист в области стратегического маркетинга Ж.Ж. Ламбен [3], который считает, что позиционирование определяет характер восприятия товара фирмы целевыми покупателями и раскрывает данное понятие следующим образом: «Разработка и создание имиджа товара таким образом, чтобы он занял в сознании покупателя достойное место, отличающееся от положения товаров-конкурентов».

Большой вклад в исследование вопроса о концепции позиционирования внес американский ученый, профессор Филипп Котлер, рассматривающий понятие позиционирования с нескольких точек зрения, а именно, как обеспечение желаемого места товара в сознании целевых потребителей; действия по разработке предложения компании и ее имиджа, направленные на то, чтобы занять обособленное благоприятное положение в сознании целевой группы потребителей; действия по обеспечению товару конкурентоспособного положения на рынке и разработка соответствующего комплекса маркетинга.

В контексте исследования под *позиционированием* предприятия нами понимается деятельность промышленного предприятия, направленная на определение его роли и места в конкурентной среде, посредством достижения и удержания конкурентного преимущества в условиях высокой динамики деловой среды. Под *факторами, влияющими на качество позиционирования*, понимают состояния, характеристики и свойства систем, в рамках которых позиционирует предприятие.

Анализ существующих исследований показал, что проблема оценки качества позиционирования организации на рынке – это достаточно новое направление в отечественной экономической науке, и освещение данной проблемы носит, в основном, описательный характер самого понятия позиционирования, не отражая методических проблем определения оптимального набора критериев.

Так, встречается несколько концепций качества. Иногда качество определяют как соответствие целям. Другое наиболее распространенное определение: «Предмет обладает качеством, если соответствует требованию потребителя/покупателя». Качество – это удовлетворение клиента [4].

Вместе с тем, качество как понятие относительно имеет два аспекта: первый – это соответствие стандарту и второй – соответствие запросам потребителей. Также понятию «качество» придается следующий смысл:

1. Качество как категория представляет собой не единичное (или групповое) свойство, а полный комплекс, совокупность всех устойчивых и существенных признаков вещи.

2. Качество – совокупность свойств изделия или услуги, позволяющих судить о способности изделия или услуги удовлетворять сегодняшние или прогнозируемые потребности.

3. Качество предопределяет сущность вещи и даже весь последующий характер ее существования и использования (проявляет устойчивость во времени). Например, качество знаний – это целостная совокупность относительно устойчивых свойств знаний, характеризующих результат учебно-познавательной деятельности обучающихся.

Таким образом, понятие «качество» как философская категория выражает существенную определенность объектов, является объективной и всеобщей характеристикой, обнаруживающейся в совокупности свойств объектов, и имеет непосредственные связи с категориями свойства, структуры, системы, оценки, управления и др.

Основу такого понимания составляют следующие положения: качество есть совокупность свойств; качество структурно, поскольку оно есть иерархическая система свойств или качеств объекта (процесса); качество динамично; качество есть существенная определенность объекта (процесса), его внутренний момент, оно выражается в закономерной связи частей, элементов, составляющих объект (процесс); качество связано с количеством, их единство выражается категорией меры.

Так как моделирование оценки качества позиционирования организации требует определения системы критериев, необходимо уточнить такие понятия, как «критерий» и «показатель» качества.

Описывая полученный результат, критерий должен обладать совокупностью измерителей, главными свойствами которых должны быть конкретность и доступность для наблюдения, учета и фиксации. Такими измерителями являются показатели. Именно количественные и качественные показатели, входя в состав соответствующим образом выбранных критериев, и позволяют оценить качество позиционирования организации.

Таким образом, система оценки качества позиционирования организации представляет собой совокупность критериев и показателей, а качество позиционирования организации определяется совокупностью показателей, характеризующих различные аспекты ее деятельности.

Полученной в работе система критериев оценки качества позиционирования организации основана на исследованиях А.Л. Денисовой, И.В. Максимовой, А.Д. Шеремета, Х.А. Фасхиева, Ю.Я. Еленевой, Е.А. Неживенко, И.У. Зулкарнаева.

Так, А.Л. Денисова [5] предлагает проводить оценку по критериям, рассматриваемым как совокупность ожидаемых потребителем параметров качества продукта (услуги): степень удовлетворения потребности; сервис предоставления; полезность; персонализация; доступность; адаптивность; надежность.

В подходе, предлагаемом И.В. Максимовой [6], система критериев формируется согласно теории оценки эффективности использования ресурсов соответствующими подразделениями организации. В основе подхода лежит совокупность четырех критериев: первый характеризует эффективность управления производственным процессом; второй отражает эффективность управления оборотными средствами; третий показывает эффективность управления сбытом и продвижением товара на рынке средствами рекламы и стимулирования; четвертый – конкурентоспособность производимого товара (предоставляемой услуги).

Другой взгляд на систему критериев представлен в исследовании А.Д. Шеремета [7]. Данная методика основана на оценке финансового состояния организации в условиях рыночных отношений, и, как следствие, имеет место следующая система критериев: прибыльность хозяйственной деятельности; эффективность управления; деловая активность; ликвидность; рыночная устойчивость.

В работе Х.А. Фасхиева, Е.В. Попова [8] система критериев принимает следующий вид: экономический потенциал организации; уровень управления; производственный и сбытовой потенциал; научно-исследовательский потенциал; финансовое положение; состояние и квалификация трудовых ресурсов.

В исследовании Ю.Я. Еленевой [9] рассматривается подход на основе показателя рыночной стоимости организации, отражающего комплексную оценку деятельности организации, качество управления и финансовое состояние. На основе подхода предложены ключевые характеристики состояния организации: платежеспособность; прибыльность; стратегичность управления; адаптивность системы управления; финансовая и управленческая прозрачность; управляемость бизнеса; инвестиционная привлекательность.

В своих исследованиях Е.А. Неживенко [10] рассматривает систему критериев в аспекте оценки конкурентоспособности машиностроительного предприятия, выделяя следующие основные критерии:

- удовлетворенность потребителя товарами (услугами) предприятия в динамике;
- эффективность производственно-хозяйственной деятельности предприятия;
- положительность образа (благоприятность имиджа) предприятия.

На основе рассмотренных подходов нами был сформирован комплекс критериев и показателей, представленный тремя группами.

В первую группу входят показатели, характеризующие эффективность управления производственным процессом: экономичность производственных затрат, рациональность эксплуатации основных фондов, совершенство технологии изготовления товара, организацию труда на производстве.

Во вторую группу объединены показатели, отражающие эффективность управления оборотными средствами: независимость организации от внешних источников финансирования, способность организации расплачиваться по своим долгам, возможность стабильного развития организации в будущем.

В третью группу включены показатели, позволяющие получить представление об эффективности управления сбытом и продвижением товара на рынке средствами рекламы и стимулирования.

Оценка качества позиционирования организации на основе полученного комплекса показателей охватывает все наиболее важные этапы оценки хозяйственной деятельности, исключает дублирование отдельных показателей, позволяет быстро и объективно получить картину положения организации на рынке. Использование в ходе оценки сравнения показателей за разные промежутки времени дает возможность применять этот метод для оперативного контроля.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Виханский, О.С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – 3-е изд. – М. : Гардарики, 2002.
2. Основы маркетинга : пер. с англ. / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс и др. – 2-е изд. – Киев : Вильямс, 2000. – 944 с.
3. Ламбен, Жан-Жак. Стратегический маркетинг: Европейская перспектива : пер. с англ. / Жан-Жак Ламбен. – СПб. : Наука, 1996. – 589 с.
4. Пучков, Н.П. Формирование системы обеспечения качества подготовки специалиста в условиях технического вуза : дис. ... д-ра пед. наук / Н.П. Пучков. – Тамбов, 2004.
5. Денисова, А.Л. Качество информационных услуг: теория и методология : дис. ... д-ра экон. наук / А.Л. Денисова. – Ростов н/Д, 2001.
6. Максимова, И. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия / И. Максимова // Маркетинг. – 1996. – № 3. – С. 33 – 39.
7. Шеремет, А.Д. Теория экономического анализа / А.Д. Шеремет. – М. : ИНФА-М, 2002. – 333 с.
8. Фасхиев, Х.А. Как измерить конкурентоспособность предприятия? / Х.А. Фасхиев, Е.В. Попова // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. – № 4.
9. Еленева, Ю.Я. Теория и методы разработки системы обеспечения конкурентоспособности промышленных предприятий : дис. ... д-ра экон. наук / Ю.Я. Еленева. – М., 2002.
10. Неживенко, Е.А. Концептуальные подходы к обеспечению конкурентоспособности машиностроительного предприятия на основе развития его образовательного потенциала / Е.А. Неживенко // Вестник ОГУ. – 2002. – № 7.

Т.А. Салимова, Н.В. Цыбакова

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Проблемам оценки эффективности деятельности предприятия в современной экономической науке уделяется огромное внимание. Многообразие подходов к оценке эффективности деятельности организации на предприятии и условий их применения диктует необходимость выбора такого подхода, который бы учитывал влияние изменяющейся внешней среды и долгосрочные последствия принимаемых инвестиционных решений.

Подходы, ориентированные на оценку эффективности деятельности организации, подразделяются на следующие группы: целевой подход, подход на основе теории систем и многопараметрический подход к оценке. Целевой подход представляет собой «взгляд на эффективность, который подчеркивает центральную роль достижения цели как критерия для оценки эффективности» [1, с. 28]. В соответствии с этим подходом организация существует для достижения определенных целей, а степень выполнения поставленных задач отражает степень эффективности.

Подход к оценке эффективности на основе теории систем основан на анализе организационного поведения, предполагающего выделение основных элементов «вход–процесс–выход» в рассматриваемой системе и необходимость ее адаптации к условиям системы более высокого уровня, частью которой она является [1, с. 30]. При этом теория систем акцентирует внимание на том, что выживание организации зависит от ее способности адаптироваться к требованиям среды. Удовлетворение этих требований зависит от того, находится ли полный цикл «вход–процесс–выход» в центре внимания руководства. Следовательно, критерии эффективности должны отражать данные положения. Данный подход объясняет, почему ресурсы должны использоваться для деятельности, которая прямо не связана с достижением целей организации.

Многопараметрический подход к оценке эффективности ориентирован на важность различных групповых и индивидуальных интересов в организации [1, с. 31]. Он предполагает оценку удовлетворенности работников и групп, участвующих в деятельности организации.

Можно выделить следующие концепции и инструменты, определяющие названные подходы к оценке эффективности деятельности: традиционная финансовая модель, концепция добавленной стоимости, методика процессно-ориентированного учета затрат, система сбалансированных показателей, система процессно-ориентированного анализа рентабельности, самооценка деятельности организации на основе различных моделей совершенной организации, шесть сигм, концепция управления по целям и др.

Использование традиционной финансовой модели при оценке эффективности деятельности основано на рыночном типе хозяйственного мышления, в соответствии с которым все параметры, влияющие на эффективность деятельности предприятия, находятся среди факторов его внутренней среды. Следовательно, эффективность деятельности достигается путем принятия оперативных решений, исходя из текущих возможностей организации. Разработанные методики финансового анализа основываются на данных периодической отчетности предприятия за прошедший период. В рамках данной модели предполагается, что результаты деятельности предыдущего периода могут свидетельствовать о текущей эффективности деятельности предприятия [5].

Современная ступень эволюции хозяйства, характеризующегося динамизмом и глобализацией, требует поиска и активного применения других подходов к оценке эффективности деятельности, позволяющих охватить все аспекты деятельности организации.

Одной из самых распространенных концепций в рамках данного типа хозяйственного мышления является концепция добавленной стоимости Economic Value Added (EVA), предложенная Д. Стерном и Б. Стюартом, которая рассматривает рост эффективности как превышение рентабельности используемого капитала над затратами на его привлечение.

Практической реализацией данной концепции выступают модель EVA и модель дисконтированных денежных потоков (DCF). Применению показателя EVA в качестве основы для оценки эффективности деятельности компании присущи такие недостатки, как использование данных прошедшего периода и большого числа поправок, сближающих балансовую и рыночную стоимость активов компании. Применение модели DCF позволяет избежать недостатков модели EVA, одна-

ко не решает проблему распространения показателей системы оценки на все уровни организации с выделением отдельных показателей для основных и вспомогательных подразделений организации [3].

Еще одним нововведением 1990-х гг. стала методика процессно-ориентированного учета затрат (activity-based costing – ABC), особенно в производственных отраслях. ABC способствовал глубокому внедрению критерия стоимости в организацию путем определения реальной стоимости трудозатрат, оборудования и помещений, которые задействованы в бизнес-процессах компании. Это стало более надежным способом определения затрат, чем по произвольным формулам размещения накладных расходов.

По мере того как становилось очевидным, что повышение эффективности деятельности компании все больше зависит от ее нематериальных активов, инвестиционная привлекательность которых не может быть измерена средствами финансового учета, компании все больше внимания стали уделять долгосрочным стратегическим планам развития. Стратегические планы компании не находили отражения в традиционной системе оценки, и возникала проблема оценки достижения поставленных перед компанией стратегических целей в рамках системы оценки эффективности деятельности. Эта проблема нашла концептуальное разрешение в системе сбалансированных показателей.

Сбалансированная Система Показателей (Balanced Scorecard) – наиболее популярная, признанная в мире концепция управления реализацией стратегии. Она своими истоками уходит в 1992 г., когда профессорами Гарвардского университета Д. Нортоном и Р. Капланом (США) было проведено исследование по теме «Показатели деятельности организации будущего». Необходимость этого исследования назрела потому, что традиционное измерение эффективности деятельности предприятия, сосредоточенное только на финансовых показателях, полученных из систем бухгалтерского учета, быстро устарело и не давало полной картины состояния предприятия, не позволяло построить точный прогноз его развития. Стали нужны более совершенные и эффективные способы глобальной оценки деятельности всего предприятия, оценки таких корпоративных нематериальных и интеллектуальных активов, как продукты и услуги высокого качества, заинтересованные (мотивированные) и опытные работники, предсказуемые, а значит, управляемые внутренние процессы, а также на лояльных клиентов, которые удовлетворены сотрудничеством [4]. Это послужило причиной создания Сбалансированной системы показателей эффективности (ССП).

ССП дополняет систему финансовых параметров уже свершившегося прошлого системой оценок перспектив. Цели и показатели данной системы формируются в зависимости от видения, миссии и стратегии каждой конкретной компании и рассматривают ее деятельность по четырем критериям:

- Финансы. Этот критерий определяет, какую ценность организация представляет для собственников.
- Клиенты. Определяет, какую ценность организация представляет для потребителей.
- Внутренние процессы. Выявляет, какие процессы необходимо усовершенствовать, чтобы обеспечить конкурентоспособность предприятия.
- Обучение и развитие. Определяет, имеются ли программы развития, мотивации и роста.

Четыре составляющие СПП были разработаны таким образом, чтобы удовлетворить требования самых разнообразных компаний и отраслей промышленности. Однако эти составляющие могут варьироваться в зависимости от специфики деятельности организации.

ССП обеспечивает целенаправленный мониторинг деятельности предприятия, позволяет прогнозировать и упреждать появление проблем, органично сочетает уровни стратегического и оперативного управления, контролирует наиболее существенные финансовые и нефинансовые показатели деятельности предприятия. Степень достижения стратегических целей, эффективность бизнес-процессов и работы всего предприятия в целом, каждого его подразделения и каждого сотрудника определяются значениями так называемых ключевых показателей эффективности (КПЭ), которые тесно связаны с системой мотивации сотрудников. Показатели с их целевыми и граничными значениями определяются таким образом, чтобы максимально охватить все критические области, влияющие на реализацию стратегии.

Иной подход к оценке эффективности был предложен Маршаллом В. Мейром – система процессно-ориентированного анализа рентабельности (АВРА), в которой делается акцент на эффективности отдельных бизнес-процессов компании. Данная система основана на достаточно простой предпосылке: если понятны бизнес-процессы компании, ее расходы, а также генерируемые этими процессами доходы, приносимые клиентами, то появляется мощный инструмент измерения и повышения эффективности деятельности компании. Суть метода АВРА заключается в следующем: необходимо рассматривать компанию как систему бизнес-процессов во взаимосвязи с клиентами. Требованием АВРА является наличие трех типов данных: себестоимость процесса, доходы в разрезе клиентов, а также данные о процессах, осуществляемых для каждого клиента. В рамках системы АВРА эти составляющие сопоставляются, связывая бизнес-процессы, осуществляемые в интересах клиента, затраты, обусловленные исполнением этих бизнес-процессов, и доходы, источником которых является клиент. Подобная взаимосвязь позволяет оценить рентабельность отдельных видов бизнес-процессов, транзакций или продуктов. Таким образом, становится возможным оценить эффективность по каждому процессу и по компании в целом. Однако предприятия сталкиваются с большими трудностями при внедрении системы АВРА в современных условиях, прежде всего из-за недостатка квалифицированного персонала, необходимого для внедрения данной системы, а также малоразработанного методологического обеспечения [6].

Самооценку деятельности организации также можно отнести к методам оценки эффективности и результативности деятельности организации. ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001 содержит следующее определение самооценки организации – всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне зрелости СМК [2]. Однако, несмотря на наличие определения, зафиксированного в стандарте, на сегодняшний день нельзя говорить о существовании единого подхода к трактовке сущности и механизма реализации самооценки, а также реакции организации на ее результаты. Фактически можно выделить следующие подходы к определению сущности данного подхода:

1. Самооценка как сопоставительный анализ по сравнению с лучшими организациями, с какой-либо моделью или эталоном. Данному подходу присущи трудности выбора модели, а также неопределенность использования результатов самооценки.
2. Самооценка как необходимый инструмент деятельности организации при участии в различных конкурсах в области качества. В соответствии с этим подходом самооценка используется в случае участия организации в одном из су-

ществующих конкурсов в области качества, и необходимость ее обусловлена требованиями, предъявляемыми к участникам конкурса. Данный подход является очень распространенным, однако он принижает роль самооценки в процессе улучшения деятельности организации.

3. Самооценка как метод диагностики состояния организации и определения перспектив ее дальнейшего развития. В данном случае самооценка необходима для выявления сильных и слабых сторон деятельности организации, возможностей, которыми она обладает, и угроз, которые препятствуют реализации этих возможностей. Соглашаясь в целом с содержанием данного подхода, необходимо отметить его определенную ограниченность. Диагностика проводится на основе сравнения с плановыми показателями либо достигнутыми за прошлые периоды времени. При этом организация констатирует произошедшие изменения, не сопоставляя свою позицию с позицией внешней среды.

4. Самооценка как один из этапов совершенствования деятельности организации. Данный подход фактически не противоречит ни одному из перечисленных выше, включает их как неотъемлемые составные части и является наиболее комплексным и обобщающим [7].

Но существует определенная трудность выбора модели и методов самооценки. Одной из наиболее популярных моделей самооценки деятельности организации является модель совершенства Европейского фонда менеджмента качества (EFQM). Принципы, критерии и метод оценки, используемые в модели EFQM, положены в основу национальных премий по качеству европейских стран, в том числе и Премии Правительства РФ в области качества. Модель совершенства EFQM исходит из того, что менеджмент можно считать совершенным, если организация осуществляет свою деятельность так, что ее результаты не только соответствуют ожиданиям всех заинтересованных сторон, но и превосходят их. Прежде всего, совершенство – это достижение результатов, которые удовлетворяют все заинтересованные стороны, это коррекция политики, целей и стратегии в соответствии с изменением интересов. Кроме того, это создание ценности для потребителя, понимание, что лояльность потребителя и удержание доли рынка увеличиваются благодаря четкому фокусу на потребности сегодняшних и потенциальных потребителей. Также это и наличие лидеров, которые устанавливают и поддерживают цели и направление развития, ценности, культуру, этику и структуру менеджмента; объединяют и мотивируют всех своих сотрудников. Оценка осуществляется по девяти критериям: лидерство; политика и стратегия; персонал; партнерство и ресурсы; процессы; результаты для потребителей; результаты для персонала; результаты для общества; ключевые результаты деятельности. Количественная оценка критериев проводится с использованием инструмента RADAR, предполагающего балльную оценку четырех основных составляющих деятельности организации: результаты (Results), подход (Approach), развертывание (Deployment), оценка и анализ (Assessment and Review). Использование инструмента RADAR предполагает, что организация должна по каждому из критериев оценки, а также их составляющих осуществить следующие действия [8].

1. Установить в качестве составной части политики и стратегии, определяющих систему процессов организации, результаты, которых она стремится достичь. Эти результаты представляются в виде финансовых и производственных показателей деятельности организации и определяют ее восприятие заинтересованными сторонами. В баллах оценивается, присутствует ли данная составляющая метода RADAR в деятельности организации; существуют ли положительные тенденции и поддерживается ли хороший уровень работы; достигнуты ли запланированные значения показателей и соответствуют ли они целям организации; производится ли сравнение как со «средними» организациями, так и с «лучшими в классе»; обусловлены ли полученные результаты выбранным подходом.

2. Планировать и развивать заявленный подход для достижения необходимых результатов как в настоящем, так и в будущем. В баллах оценивается, насколько подход логически обоснован и ориентирован на потребности заинтересованных сторон, насколько разработаны процессы; в какой мере подход согласован с другими подходами, направлен на реализацию политики и стратегии, интегрирован в процессы.

3. Осуществлять систематическое развертывание подходов для обеспечения их полной реализации. В баллах оценивается, в какой степени подход внедрен; насколько комплексно и системно он внедряется.

4. Оценивать и анализировать выбранные подходы, основываясь на мониторинге и анализе достигнутых результатов и обучения. В баллах оценивается, насколько регулярно осуществляются измерения эффективности подхода и процесса его развертывания; как широко и глубоко проводится изучение примеров лучшей практики и возможностей для улучшений; в какой степени результаты измерения и изучения используются для внедрения улучшений.

Концепция управления по целям (MBO – Management by Objectives), разработанная П. Друкером еще в 1954 г., также относится к подходам управления эффективностью. Одной из главных особенностей управления по целям считается существование четкой иерархии целей внутри организации. По мнению ученого, каждый руководитель в организации должен иметь четкие цели, которые обеспечивают поддержку целей руководителей, находящихся на более высоком уровне. Суть метода сводилась к возможности сократить разрыв между планированием и исполнением – и тем самым минимизировать последствия размывания стратегической цели при переходе с уровня на уровень. Поставленные цели должны соответствовать принципу SMART: специфичные для организации, измеримые, достижимые, ориентированные на результат, с установкой временных ограничений. Использование MBO дает следующие преимущества: повышается эффективность управления, совершенствуется планирование, улучшаются взаимоотношения между подчиненными и руководителями и другое. В то же время существуют недостатки использования этого метода: нет точного количественного определения целей, интеграция MBO в систему управления требует изменить сложившуюся практику работы [3].

Рассмотрев различные подходы к оценке эффективности организации, необходимо отметить, что они представляют далеко не полный перечень. Применение того или иного подхода к оценке эффективности деятельности организации во многом определяется целевыми установками при проведении оценки, масштабностью и спецификой деятельности организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гибсон, Дж.Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. / Дж.Л. Гибсон, Д.М. Иванцевич, Д.Х. Донелли мл. – 8-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2000.
2. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности : ГОСТ Р ИСО 9004–2001. – М. : Изд-во стандартов, 2001.

3. Кандалинцев, В.Г. Сбалансированная система показателей: путь к операционному совершенству / В.Г. Кандалинцев // Методы менеджмента качества. – 2006. – № 11.
4. Каплан, Р.С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию : пер. с англ. / Р.С. Каплан, Д.П. Нортон. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005.
5. Крюков, И.Э. Сбалансированная система показателей в интегрированной системе качества / И.Э. Крюков, А.Д. Шадрин // Стандарты и качество. – 2004. – № 6.
6. Маршал В. Мейер. Оценка эффективности бизнеса / Маршал В. Мейер ; пер. с англ. А.О. Корсунского. – М. : ООО «Вершина», 2004.
7. Салимова, Т.А. Самооценка деятельности организации / Т.А. Салимова, Ю.Р. Еналеева. – М. : Академический проект, 2006.
8. Салимова, Т.А. Самооценка деятельности в системе менеджмента качества организации / Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. – Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2008.

Т.М. Коновалова

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА ПРОГНОЗИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ (РЕГИОНА)

Управление социально-экономическим развитием области (региона) должно обеспечивать выбор и осуществление преимущественно наилучших (оптимальных) решений, так как цена ущерба от принятия необоснованных решений многократно возрастает и сказывается, в конечном итоге, на качестве жизни населения. С этой целью необходимо расширить практику прогнозирования как инструмента обоснованного воздействия и индикативного регулирования развития экономики на всех уровнях управления.

Прогнозирование является важнейшим связующим звеном между экономической теорией и хозяйственной практикой. Оно имеет две разновидности: собственно предсказательную и сопряженную с ней, связанную с управлением, – предсказательную. Первая разновидность подразумевает описание возможных перспектив, состояний, решений проблем будущего, т.е. того, что соответствует, например, функционированию хозяйства области (региона). Вторая разновидность выявленных проблем нацеливает на использование экономической информации о будущем состоянии для достижения поставленной цели (в намеченные сроки) и способствует выбору правильных решений органами управления на соответствующем уровне. Таким образом, в прогнозировании следует различать два аспекта: познавательный, выражающийся в экономическом предвидении, и управленческий, связанный с возможностью принятия управленческого решения.

Процесс разработки прогнозов на уровне области (региона) является важнейшей составляющей общей системы региональных научных обоснований. В процессе прогнозирования исследуются все стадии (производство, обмен, распределение и потребление) воспроизводственного процесса и такие элементы, как трудовые ресурсы, природно-ресурсный потенциал, промышленность, сельское хозяйство, производственная и социальная инфраструктура.

В процессе прогнозирования и обоснования стратегии социально-экономического развития регионов решаются следующие задачи:

- обосновываются цели, варианты, сценарии и параметры социально-экономического развития области (региона);
- учитываются объективно действующие тенденции и закономерности развития;
- выявляются перспективные особенности формирования рынка товаров и услуг, рынка труда, рынка средств производства, рынка капиталов и финансового обращения;
- определяются наиболее вероятная динамика хозяйства области (региона) и его возможное состояние в условиях рыночной экономики;
- обосновываются возможные направления социального развития, повышения уровня и качества жизни;
- формируются направления структурной и инвестиционной политики;
- выявляются приоритетные сферы бизнеса;
- обосновываются направления межобластных и внешнеэкономических связей;
- обосновываются предложения по улучшению состояния окружающей среды, совершенствованию природопользования;
- создаются условия для укрепления и расширения экспертного потенциала.

Качество прогнозирования определяется возможностью использования его результатов при принятии управленческого решения.

Следует обратить внимание на сигнальную функцию прогнозов, которая выражается в предупреждении о возможном появлении неблагоприятных тенденций или появлении новых проблем, требующих решения в строго определенные сроки.

Прогноз кроме количественных характеристик должен иметь вполне определенную аналитическую направленность, указывать главное направление развития, т.е. оценить возможные альтернативные варианты развития.

Необходимым условием на современном этапе экономического развития является переход от пассивной к активной форме прогноза. Под пассивным прогнозом в экономической литературе подразумевается обычная экстраполяция полученных в прошлом тенденций на будущее, т.е. получение инерционных вариантов дальнейшего развития. Под активным прогнозом подразумевается расширение сферы применения аналитических и проблемных видов предвидения, исходя из сформулированных целей развития, программ и этапов, вариантов и сценариев перспективного развития.

Необходимость усиления роли системы региональных экономических обоснований требует обратить внимание на следующие принципы прогнозирования:

- комплексность, выражающаяся в полноте охвата основных элементов хозяйства региона в процессе прогнозирования, а также предвидения последствий рекомендуемой стратегии социально-экономического развития области (региона);

- системность, предопределяющая необходимость рассмотрения хозяйства региона, с одной стороны, как части народного хозяйства страны, а с другой – как системы, состоящей из сложной совокупности взаимосвязанных объектов основного производства, производственной и социальной инфраструктуры;

- альтернативность, соблюдение которой повышает надежность рекомендаций по выбору перспективной структурной и инвестиционной политики, а также при обосновании концепции межрегиональных и внешнеэкономических связей;

- многовариантность как в постановке целей, так и в выборе путей и сроков достижения поставленных целей;

- иерархичности потребностей и возможности их достижения в зависимости от природно-ресурсных, социальных, экономических, материальных и финансовых ресурсов;

- сочетания генетического (сложившихся тенденций и возможных ресурсов) и нормативного подходов при выборе методики разработки прогнозов, совершенствовании системы регулирования территориального развития;

- единство качественных (проблемных) и количественных параметров перспективного развития области (региона) в процессе выбора вариантов решения проблем безработицы, повышения уровня жизни, обеспечения населения продуктами питания, обоснование масштабов природоохранной деятельности, расширения экспертного потенциала, совершенствования территориально-отраслевой структуры области (региона);

- преемственность в процессе анализа, прогноза, выбора методов регулирования территориального развития и финансового обеспечения, отобранных вариантов развития;

- сопоставимость показателей в процессе анализа и прогноза социально-экономического развития области (региона), особенно в сравнительных аналитических и прогнозных таблицах и формах;

- агрегирование (укрупнение) показателей по мере увеличения прогнозного периода, перехода от частного к общему (от отраслевых к макроэкономическим показателям), а также в процессе ранжирования целей, задач, проблем и путей их решения в связи с выбором стратегии социально-экономического развития;

- конкретность полученных результатов, однозначность и ясность при подготовке предложений и рекомендаций, а также при выборе наилучшего варианта из множества и обосновании этапов достижения намеченной цели в долгосрочной перспективе.

Общая цель системы региональных обоснований состоит в том, чтобы, опираясь на выбранную стратегию социально-экономического развития области (региона), обосновать необходимость использования тех или иных методов регулирования территориального развития.

С.Ю. Атеняева, Н.Ш. Ватолкина

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

РАЗРАБОТКА КРИТЕРИЕВ И СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ

Сфера риэлторских услуг переживает в настоящее время пору революционных перемен, когда на смену традиционным методам ведения бизнеса приходят новые. Сегодня большинство руководителей и собственников предприятий ищут инструменты повышения эффективности своего бизнеса. Наступила эпоха интеллектуального управления. Одним из инструментов интеллектуального управления и является процессный подход. Особенности его применения в сфере услуг заключаются в том, что большинство сервисных процессов относятся к категории специальных и их невозможно представить в простой линейной форме. Это влияет на возможности регламентации и оценки процессов. Поэтому каждая сервисная компания сталкивается с проблемой выбора механизма определения результативности процессов.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000–2001 результативность – это степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов. Превышение заданного предела результативности говорит о том, что запланированная деятельность компании была выбрана неверно. Таким образом, необходимо запланировать деятельность компании так, чтобы достигнутый результат не превышал запланированный.

Критерий оценки результативности – это качественный или количественный показатель, рассчитываемый по определенной методике и характеризующий результат и/или динамические показатели (изменение) функционирования процесса.

На наш взгляд, классификация критериев результативности сервисных процессов может выглядеть следующим образом:

1) Внутренние критерии:

- длительность процесса оказания услуги;
- затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги;
- качество процесса и т.д.

2) Внешние критерии:

- определенные технические характеристики (если услуга оказывается по отношению к собственности клиента);
- соответствие техническим, нормативным условиям;
- уровень дефектов и т.д.

3) Критерии удовлетворенности клиента:

- эмоциональный эффект от услуг;
- положительный или отрицательный опыт получения услуг;
- оценка доступности услуг и т.д.

При оценке процессов в сервисных организациях используется технологический путь – сначала последовательно выявляются все значимые недостатки по заданному набору параметров, потом они сравниваются с критериями оценки и в завершение готовятся решения по устранению. Критерии результативности компания может разрабатывать сама, непосредственно для всего процесса оказания услуг.

Для того чтобы компания смогла определить для себя критерии результативности, ей необходимо выяснить основные потребительские свойства предоставляемых ими услуг, а также мнения клиентов о качестве услуг. После этого организации нужно проанализировать полученную информацию и сделать определенные выводы, что же является приоритетным для их клиентов при получении услуг.

Таким образом, набор критериев результативности будет являться уникальным для каждой организации в зависимости от структуры выделенных процессов, потребительских свойств услуги, требований потребителей конкретного сегмента рынка, других обстоятельств.

Нами была предпринята попытка разработки критериев и показателей результативности бизнес-процессов для риэлторского агентства «АВЕНТИН Недвижимость» (Санкт-Петербург).

Но для того чтобы приступить к разработке критериев результативности процесса оказания риэлторских услуг, необходимо определить основные потребительские свойства услуги, а также проанализировать деятельность агентства и выявить основные проблемы протекания процесса оказания услуг.

Следует отметить, что у агентства «АВЕНТИН Недвижимость» есть четкое представление о том, на каких главных факторах основана его конкурентоспособность. И, исходя из этого, в компании нами было проведено «тестирование критериев». Данный инструмент помог определить бизнес-процессы, оказывающие наибольшее влияние на факторы конкурентоспособности и направления, на которых агентству стоит сконцентрировать усилия.

Рассматриваемые критические факторы успеха были пронумерованы (КФУ). В качестве экспертов выступили 15 сотрудников компании «АВЕНТИН Недвижимость» из разных отделов. Вся собранная информация заносилась в таблицу, а затем была подсчитана общая оценка. Получившееся численное значение – это общий вклад определенного бизнес-процесса в полное множество КФУ.

По мнению работников агентства, потребительскими свойствами риэлторской услуги являются качество, надежность, безопасность, скорость выполнения заказа, гибкость. За исключением скорости выполнения заказа все свойства получили наивысший балл значимости – 5. Конечно, называть качество потребительским свойством неправомерно, однако, по мнению работников агентства, оно отражает интегральную оценку полноты и точности выполнения агентом своих обязанностей по ведению сделки.

Этапы процесса оказания стандартной риэлторской услуги также получили оценку по степени значимости. И на основе сопоставления этапов процесса и потребительских свойств услуги, которые выступили в качестве критериев, были получены следующие результаты (табл. 1).

1. Матрица тестирования критериев

КФУ		1	2	3	4	5	6
		Качество	Надежность	Безопасность	Скорость выполнения заказа	Гибкость	Общая оценка
Этапы процесса		5	5	5	4	5	
Заключение договора	4	20	20	20	16	20	96
Работа по договору до заключения сделки	5	25	25	25	20	25	120
Совершение сделки	5	25	25	25	20	20	120
Заключительный этап	5	25	25	25	20	25	120

Из представленной таблицы видно, что этап заключения договора набрал 96 баллов. Этап работы по договору, совершение сделки и заключительный этап набрали по 120 баллов. Отсюда следует, что компания должна обратить внимание на первый этап процесса, а также на критерий скорости выполнения заказа, так как они набрали меньше баллов. Следует предпринять необходимые меры по улучшению ситуации, для того чтобы не потерять конкурентные преимущества.

Таким образом, можно сделать вывод, что все критерии оказались значимыми для всех этапов протекания процесса и могут служить основой их оценки.

Для того чтобы определить основные требования клиентов к риэлторской услуге, было проведено анкетирование среди 50 потребителей компании «АВЕНТИН Недвижимость». Определение потребительских свойств услуги поможет нам в разработке критериев результативности процесса оказания риэлторских услуг.

Респонденты определили наиболее важные, на их взгляд, свойства предоставляемых риэлторских услуг:

- оказание риэлторских услуг на высочайшем профессиональном уровне;
- время предоставления услуг;
- заинтересованность сотрудников в работе над заказом;
- безопасность проводимых сделок;
- оперативность решения возникающих вопросов и нестандартных ситуаций;
- прозрачность регулярной отчетности;
- бесспорное исполнение договорных обязательств.

Таким образом, сопоставив мнения клиентов и сотрудников агентства, можно предложить следующий состав критериев результативности процессов оказания услуг:

- качество услуг;
- надежность услуг;
- безопасность услуг;

- скорость оказания услуг;
- гибкость услуг.

Качество является интегральной характеристикой обслуживания, предоставляемого по сделке – точности, достоверности и полноты предоставляемой информации, аккуратности заполнения документов, вежливости, доброжелательности и готовности помочь клиенту, индивидуального подхода, ряда других характеристик.

Безопасность и надежность риэлторской услуги заключаются в том, что компания и специалисты должны обеспечить законность каждой сделки с соблюдением интересов клиента. Клиент компании должен быть уверен в чистоте проводимых операций и в чистоте самой сделки. Каждый клиент должен быть застрахован от потери денежных средств. В частности, в компании «АВЕНТИН Недвижимость» применяется такая система оплаты услуг, которая предусматривает в случае неудачного протекания сделки возврат клиенту его денежных средств и выплату компенсации в зависимости от первоначальной суммы.

Скорость оказания риэлторской услуги характеризует полное время производственного цикла – с момента обращения клиента в агентство до момента оформления прав собственности на объект недвижимости.

Гибкость услуги отражает способность изменения процесса предоставления услуги, условий оплаты и обслуживания в зависимости от пожеланий клиентов или в ответ на изменения внешней среды.

Для того чтобы оценить результативность процессов оказания риэлторских услуг, необходимо разработать систему показателей, по которым и будет рассчитываться результативность процессов. По системе показателей можно будет оценивать как результативность промежуточных процессов и выяснять основные проблемы их протекания, так и результативность всего процесса оказания риэлторской услуги. Критерии оценки результативности помогут компании повысить эффективность своей работы и продемонстрировать результативность услуг на различных конкурсах, которые проводятся в сфере услуг.

Основными этапами процесса покупки жилой недвижимости являются:

- заключение договора;
- работа по договору до совершения сделки;
- совершение сделки;
- заключительный этап.

В соответствии с основными этапами протекания процесса оказания риэлторских услуг и критериями результативности можно предложить следующую систему показателей результативности процесса (табл. 2).

2. Система показателей результативности процессов оказания риэлторских услуг

Этапы процесса	Показатели результативности процессов оказания риэлторских услуг
1. Заключение договора	1. Количество жалоб клиентов при налаживании контакта, их доля в общем числе клиентов
	2. Время анализа ситуации
	3. Время оформления документов
	4. Точность и полнота заполнения документов
	5. Время решения организационных вопросов
2. Работа по договору до совершения сделки	1. Количество жалоб от клиентов
	2. Скорость оформления документов
	3. Точность и полнота заполнения документов
	4. Время сбора необходимых документов
	5. Время и точность составления необходимых планов
	6. Полнота отчета, предоставляемого клиенту
3. Совершение сделки	1. Скорость протекания банковских операций
	2. Время оформления документов
	3. Точность и полнота заполнения документов
	4. Время ГОС регистрации права собственности
	5. Наличие жалоб от клиентов
4. Заключительный этап	1. Время снятия с регистрации зарегистрированного лица
	2. Осуществление контроля за снятием с регистрации зарегистрированного лица
	3. Время оформления документов
	4. Точность и полнота заполнения документов
	5. Время подписания акта сдачи-приемки работ

Также в дополнение к разработанной системе показателей результативности процесса оказания риэлторских услуг можно предложить еще ряд показателей по оценке результативности вспомогательных процессов (табл. 3).

Показатели оценки результативности услуг необходимы для принятия управленческих решений. Мероприятия, показавшие свою результативность, могут воспроизводиться в процессе оказания услуг, а действия, которые не привели к положительным результатам, могут быть в будущем пересмотрены.

Таким образом, оценка предполагает установление взаимосвязи между конечными или промежуточными результатами и произведенными действиями.

Расчет результативности необходимо осуществлять на каждом этапе протекания процесса оказания риэлторских услуг, а также по его завершении. Оценку результативности процесса может проводить менеджер компании, руководители отделов или сам специалист, которые непосредственно обслуживают клиентов. Специалисты компании предоставляют менеджеру агентства еженедельный отчет по открытым сделкам, в этих отчетах они также могут предоставлять сведения о времени начала оказания услуги, о примерном времени оказания услуги, об предоставляемых клиенту отчетах, т.е. фиксировать те сведения, которые необходимы для расчета результативности процесса. В ходе оказания услуги менеджер может контролировать протекание сделки и просматривать документацию специалистов.

3. Показатели результативности вспомогательных процессов «АВЕНТИН Недвижимость»

Поддержка телефонной сети	1. Бесперебойная работа телефонной сети
	2. Производительность автоматической регистрации телефонных звонков
Поддержка информационной системы	1. Достаточная техническая оснащенность рабочих мест сотрудников
	2. Наличие необходимого программного обеспечения
	3. Скорость передачи данных в Internet
	4. Своевременное устранение сбоев офисной техники
Работа с клиентами	1. Количество жалоб от клиентов
	2. Скорость оформления документов
	3. Точность заполнения документов
	4. Полнота заполнения документов
	5. Соответствие работы агентства Национальному Стандарту СТО РГР 021.01–02 «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости»

Таким образом, нами была разработана система критериев и показателей результативности процессов оказания услуг риэлторского агентства, которая может быть без дополнительных затрат внедрена в его деятельность и позволит в режиме реального времени собирать и анализировать информацию о качестве обслуживания и результатов услуги.

Л.Н. Чайникова

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ОБЗОР ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РЕГИОНА

Устойчивое развитие регионов обуславливает необходимость проведения последовательной и эффективной региональной политики, проведение которой связано с проблемой повышения конкурентоспособности региона.

В настоящее время отсутствует единая методика оценки конкурентоспособности региона. На этот показатель оказывает влияние множество факторов: состав институтов и качество рыночных механизмов, обеспечивающих свободу предпринимательства и перетока капиталов, безопасность ведения бизнеса; качество правовой, налоговой, финансово-кредитной, таможенной и других систем; сила конкуренции среди производителей; качество подготовки и переподготовки кадров; научно-производственный потенциал; природно-климатические условия и географическое положение; инвестиционная и инновационная активность; качество инфраструктуры и др. [1]. В связи с этим нами ставится задача проанализировать различные подходы к оценке конкурентоспособности региона.

При анализе методических подходов к оценке конкурентоспособности регионов выделены следующие [2]:

- формирование системы разноплановых показателей, всесторонне отражающих конкурентные преимущества региона, объединяемых в общий итоговый индекс конкурентоспособности путем ранжирования и экспертных оценок;
- выделение ключевых показателей конкурентоспособности (качества и цены продукции, инвестиционной привлекательности и уровня жизни населения) и расчет комплексного индекса на основе логического их объединения по характеру влияния на конкурентоспособность;
- выявление характерных позиций регионов в зависимости от их положения в матрицах оценки по характерным для конкурентоспособности показателям.

Как отмечают авторы работ [3, 4], во многих методиках предпочтение отдается балльным, преимущественно экспертным оценкам каждого из учитываемых факторов. Однако на практике экспертные балльные оценки являются в значительной мере субъективными и обычно сглаживают реальный разброс региональных характеристик. Другой метод,

получивший большое распространение, – статистические балльные оценки. Он часто применяется с использованием приведения числовых значений статистических показателей к балльным оценкам по какой-либо шкале, и также не может в полной мере отразить степень дифференциации статистических показателей по регионам из-за неизбежно ограниченного числа применяемых интервалов «разбивки» данных или заранее заданного диапазона балльных оценок. По существу, оба метода недоучитывают реальный разброс соответствующих фактических объективных характеристик [2].

Авторы работы [2] предлагают следующие группы показателей для оценки конкурентоспособности:

1. Показатели наличия и эффективности использования ресурсов региона (k_1).
2. Показатели жизненного уровня населения региона (k_2).
3. Показатели инвестиционной привлекательности и активности региона (k_3).

Суть методики, предложенной авторами [2], заключается в расчете интегрального показателя, который является относительным показателем, и следовательно, не должен зависеть от размера территории или численности населения региона. Интегральный коэффициент авторы работы [2] предлагают рассчитать по следующей формуле:

$$K = \sqrt[3]{k_1 k_2 k_3} .$$

Недостатком данной методики, по нашему мнению, является то, что авторы не уточняют, каким образом учитываются частные признаки конкурентоспособности, которые формируют показатели k_1 , k_2 , k_3 . При этом частные признаки конкурентоспособности могут иметь различную размерность, например, объем розничного товарооборота и число убыточных предприятий.

Автор работы [5] отмечает, что уровень конкурентоспособности региона – значение интегральной оценки конкурентоспособности исследуемого региона, сопоставленное с интегральной оценкой региона-эталона, в качестве которого наиболее целесообразно использовать регион (реально существующий или условный), обладающий наилучшими характеристиками конкурентоспособности, к которым относит следующие системы показателей: экономического потенциала региона, региональной эффективности и конкурентных преимуществ. Автор работы [5] предлагает для синтеза интегральных показателей использовать непараметрические методы статического анализа, которые обладают как преимуществами, так и недостатками. Основным достоинством применения непараметрических методов заключается в снижении размерности матриц исходных данных путем сжатия исходной информации [5]. К недостаткам следует отнести незначительную чувствительность к искажению статистических данных, применение к малым выборкам и не требуют обеспечения сопоставимости единиц измерений частных показателей. Автор работы [5] предлагает для устранения указанных недостатков использовать метод относительных разностей и метод «Паттерн».

Метод относительных разностей предполагает получение оценок по частным показателям при помощи нормирования по формуле (1), т.е. превышение значения j -го частного показателя по i -му региону над минимальным значением соотносится с размахом вариации j -го частного показателя по всей совокупности регионов.

$$t_{ij} = \frac{x_{ij} - x_{j\min}}{x_{j\max} - x_{j\min}} . \quad (1)$$

Метод «Паттерн» позволяет получить оценки по частным показателям при помощи соотнесения фактических значений с наилучшими. Величина интегрального коэффициента определяется по формуле (2).

$$t_{ij} = \frac{j}{x_{\max}} . \quad (2)$$

Использование метода относительных разностей и метода «Паттерн» предполагает наложение ограничения положительности исходных значений частных показателей.

Для целей определения уровней конкурентоспособности регионов, по мнению автора [5], предпочтительным является использования метода «Паттерн», поскольку метод относительных разностей обладает свойством, снижающим его информативность, а именно: значение коэффициента t_{ij} для региона с наихудшим значением x_{ij} будет равно нулю.

Конкурентоспособность региона определяется как наличием конкурентоспособных отраслей или сегментов отрасли, так и способностью региональных органов власти создать условия региональным предприятиям для достижения и удержания конкурентного преимущества в определенных областях. В связи с этим ведущая роль в достижении конкурентной устойчивости региона принадлежит кластерам, которые создают критическую массу, необходимую для конкурентного успеха в определенных отраслях.

Для оценки конкурентоспособности региона необходимо проведение анализа конкурентной устойчивости предприятий региона, под которой понимается укорененность хозяйствующих субъектов в среде, их способность поддерживать в долгосрочном периоде собственную индивидуальную конкурентоспособность при использовании возможностей внешней среды.

Анализ конкурентной устойчивости отдельных предприятий дополняется анализом конкурентной устойчивости отрасли, т.е. группы предприятий региона, выпускающих однородную или технологически почти однородную продукцию [6].

Анализ конкурентной устойчивости проводится в три этапа [6]:

- количественный анализ конкурентной устойчивости, т.е. определение рыночной позиции отраслей региона;
- качественный анализ наличия и состава ресурсной базы, необходимой для обеспечения конкурентоспособности предприятий региона в определенных областях, т.е. условий конкурентной устойчивости.
- выявление тех конкретных секторов экономики, в которых возможно достижение конкурентных преимуществ предприятий региона, т.е. анализ кластеров.

Содержание экономической модели конкурентоспособности региона свидетельствует о сложном и многофакторном характере ее составляющих, что порождает трудности для нахождения комплексного критерия конкурентоспособности региона. Решить эту проблему автор работы [7] предлагает с помощью метода «анализ–синтез», в результате чего комплексный показатель конкурентоспособности региона складывается из двух групп [7]:

$$RC = \begin{cases} Y - \text{показатели уровня жизни;} \\ I - \text{инвестиционная привлекательность региона.} \end{cases}$$

Соответственно каждый из них включает в себя:

$$Y = PC + G + L,$$

где PC – покупательная способность населения; G – коэффициент концентрации доходов (коэффициент Джини); L – уровень безработицы.

$$I = I_p + I_r + I_q + Q,$$

где I_p – инвестиционный потенциал региона; I_r – инвестиционный риск; I_q – реальные объемы инвестиций; Q – число убыточных предприятий в регионе.

Автор работы [8] предлагает использовать в оценке конкурентоспособности подход «квалиметрии», который основан на «догме одномерности», согласно которой объект всегда можно оценить одним числом. Оценка конкурентоспособности региона на основе квалиметрического анализа его конкурентных позиций позволит определить степень «встроенности» региона в формирующееся рыночное пространство Российской Федерации, Федерального округа, ассоциации регионов или другого региона.

Организация и порядок экспертной оценки может меняться в зависимости от возможностей исследователя, т.е. сбор экспертов требует определенной заинтересованности с их стороны, такой подход должен дать комплексную оценку региона, оценку совокупного влияния положительных и отрицательных факторов на конкурентные позиции региона.

Также, по мнению автора [8], одним из наиболее адаптированных к современным условиям методом оценки конкурентоспособности региона является система национальных счетов.

Таким образом, рассмотрев различные подходы к оценке конкурентоспособности, необходимо отметить, что в зависимости от целей оценки могут быть выбраны как интегральные, так и частные показатели. При этом чаще всего используют оценку по инвестиционному критерию, уровню экономического развития региона, социально-экономическим, экологическим показателям.

Обеспечение высоких темпов и качества экономического развития предполагает повышение конкурентоспособности российской экономики, которая тесно связана с активизацией инновационных процессов – внедрением высоких технологий в производство, в том числе ресурсосберегающих, и расширение выпуска инновационной продукции, обладающей лучшими потребительскими свойствами и способной успешно соперничать на внутреннем и внешнем рынке. В связи с этим, по нашему мнению, обязательным показателем при оценке конкурентоспособности должен являться показатель инновационного потенциала региона, который позволит оценить экономические возможности региона более объективно.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Фатхутдинов, Р.А. Стратегическая конкурентоспособность : учебник / Р.А. Фатхутдинов. – М. : ЗАО «Издательство «Экономика», 2005. – 504 с.
2. Ушвицкий, Л.И. Конкурентоспособность региона как новая реалья: сущность, методы оценки, современное состояние / Л.И. Ушвицкий, В.Н. Парахина // Сб. науч. тр. СевКавГТУ. Серия «Экономика». – 2005. – № 1. <http://www.ncstu.ru>.
3. Шахназаров, А. Национальная система гарантирования инвестиций на региональном уровне / А. Шахназаров, И. Гришина, И. Ройзман // Инвестиции в России. – 1999. – № 12.
4. Шахназаров, А. Инвестиционная привлекательность регионов / А. Шахназаров, И. Ройзман // Инвестиции в России. – 1996. – № 9.
5. Меркушов, В.В. Интегральная оценка конкурентоспособности регионов / В.В. Меркушов // <http://sopssecretary.narod.ru>.
6. Ермишина, А.В. Кластеризация как способ обеспечения конкурентоспособности региона / А.В. Ермишина // <http://www.ecsocman.edu.ru/>.
7. Андреев, В.Е. Конкурентоспособность региона и методика ее оценки / В.Е. Андреев // <http://www.rezultat.com/>.
8. Данилов, И.П. Конкурентоспособность регионов России (теоретические основы и методология) / И.П. Данилов. – М. : «Канон⁺» РООИ «Реабилитация», 2007. – 368 с.

В.И. Маколов

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

ПОВЫШЕНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОСНОВЕ ПОДХОДОВ И МЕТОДОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА¹

Одной из главных задач при выборе конкретного объекта инвестирования является оценка и прогнозирование инвестиционной привлекательности отраслей экономики, отдельных предприятий и организаций. Данная оценка позволяет определить экономическую целесообразность инвестиционных затрат. Инвестиционная привлекательность предприятий и организаций складывается из многих составляющих, таких, как жизненный цикл компании и производимой ею продук-

¹ Подготовлена и публикуется при финансовой поддержке программы Президента РФ для поддержки молодых российских ученых и ведущих научных школ (грант № МК-663.2008.6).

ции, финансовое положение и др. Однако инвестиции вкладываются, как правило, в надежные и эффективно функционирующие предприятия.

Мировая практика свидетельствует о том, что наиболее распространенными формами подтверждения надежности, эффективности и конкурентоспособности предприятия являются наличие систем управления, основанных на применении современных подходов и методов менеджмента качества. Широкое распространение в мире получили международные стандарты, на основе которых формируются системы менеджмента организаций: ИСО 9000; ИСО 14000; OHSAS 18000; SA 8000; GMP и др.

Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000 является эффективным инструментом повышения качества продукции и конкурентоспособности предприятия и, как следствие, обеспечения его инвестиционной привлекательности.

В международном сообществе состояние системы управления организации и ее соответствие общепризнанным признанным стандартам является одним из важнейших факторов привлекательности компании для инвесторов. В частности, инвесторы утверждают, что за акции компаний с эффективно действующей системой корпоративного управления они готовы платить больше. В качестве одного из примеров можно привести результаты опроса, проведенного фирмой McKinsey (Лондон). На вопросы ответили руководящие лица более чем 200 организаций – институциональные инвесторы, которые в совокупности управляют активами на сумму свыше 3,25 трлн. долларов. Три четверти инвесторов утверждают: при оценке корпорации в качестве потенциального объекта для вложения средств, методам работы совета директоров придается как минимум тот же вес, что и финансовым показателям. Если две фирмы имеют примерно одинаковые финансовые показатели, то свыше 80 % инвесторов готовы платить больше за акции компании с хорошо организованной системой корпоративного управления [3, с. 149].

Современные системы менеджмента качества позволяют предприятиям сокращать общие затраты, повышать производительность труда, обеспечивать эффективное удовлетворение запросов потребителей.

За последние годы интерес организаций к внедрению систем менеджмента качества значительно возрос. Общее количество сертификатов, выданных согласно ISO 9001 : 2000, составляет более 1 млн. Сертификаты получены в более чем 150 странах. Лидерами по числу выданных сертификатов по ISO 9001–2000 являются Китай, отдельные европейские страны (Италия, Великобритания) и Япония.

По абсолютным значениям Россия уступает большинству развитых и развивающихся стран. Число сертификатов в стране примерно в два раза меньше, чем, например, в Польше (9718), примерно в три раза меньше, чем в Венгрии (15464) и т.д. [4]

В работе [5, с. 291] представлены результаты исследования степени влияния полученного сертификата на результаты бизнеса. Речь идет о том, какую роль играет сертификат в улучшении некоторых показателей деятельности компании. В табл. 1 приведены итоги этого исследования.

В числе предприятий Республики Мордовия, имеющих сертификаты на системы менеджмента качества, представлены такие, как ОАО «Завод Саранскабель», ОАО «Мордовспирт», ОАО «Орбита», ОАО «Биохимик», ОАО «Рузхиммаш», ОАО «Медоборудование» и др. Однако, по сравнению с другими регионами, количество предприятий республики, имеющих сертифицированные системы менеджмента качества, немного (на конец 2007 г. – 35). Для сравнения, в Чувашской республике количество таких предприятий составляет более 50. В 2005 г. в республике принята комплексная программа ускоренного внедрения во все сферы экономики Чувашской Республики международных стандартов качества на 2005 – 2010 гг. (программа «Качество») [6]. Основной целью указанной Программы является повышение конкурентоспособности Чувашской Республики с помощью внедрения международно признанных технологий и методов управления качеством. Одним из ожидаемых результатов осуществления программных мероприятий является повышение конкурентоспособности региона и рейтинга его инвестиционной привлекательности.

Постановлением Правительства Республики Мордовия от 14.08.2006 № 361 утверждена Концепция политики Республики Мордовия в области качества и конкурентоспособности продукции и услуг [1]. Концепция определяет систему официальных взглядов и политику республики в области качества, устанавливает цели, принципы, направления

1. Влияние получения сертификата ISO 9000 на результаты бизнеса

Результаты	Степень влияния, балл
Улучшение понимания качества	3,97
Лучшая осведомленность о проблемах	3,89
Улучшение управленческого опыта	3,59
Улучшение обслуживания потребителей	3,57
Улучшение качества продукции и услуг	3,52
Соответствие единой цели во всей организации	3,49
Улучшение удовлетворенности потребителей	3,44
Способность участвовать в тендерах	3,42

Примечание. Цифры указывают среднюю степень влияния по пятибалльной шкале.

развития и пути государственного влияния на процессы формирования и улучшения качества на разных уровнях и в различных сферах деятельности. Основной целью Концепции является достижение устойчивого экономического роста на основе прогрессивных структурных преобразований, повышения конкурентоспособности продукции (услуг) предприятий и организаций республики, направленных на повышение качества жизни населения.

Политика Республики Мордовия в области качества и конкурентоспособности продукции и услуг основывается на следующих принципах:

- согласованность с национальными интересами России;
- учет региональных особенностей, отечественного и зарубежного опыта;
- приоритет качества во всех сферах деятельности;
- целенаправленность;
- реальность;
- адаптивность.

Определены следующие составляющие региональной политики в области качества:

- политика в области пропаганды идей и стимулирования повышения качества продукции и услуг;
- политика в области внедрения на предприятиях республики эффективных систем менеджмента качества, включая политику в образовательной сфере; политику в области консультационной деятельности; политику в области сертификации систем менеджмента качества; политику поддержки предприятий, на которых внедрены и сертифицированы системы менеджмента качества, при размещении государственных и муниципальных заказов на поставку продукции;
- политика создания на предприятиях республики организационно-технических условий, способствующих повышению качества продукции;
- политика учета фактора качества продукции при решении вопросов о приоритетном развитии отдельных отраслей экономики Республики Мордовия.

Концепцией предусмотрено создание Координационного совета по формированию и реализации политики Республики Мордовия в области качества продукции и услуг при Правительстве Республики Мордовия.

Широкое распространение при создании систем менеджмента качества получают концепция TQM (total quality management) – всеобщее управление качеством и концепция CWQC (company wide quality control) – управление качеством в рамках компании. Из практики внедрения и сертификации систем управления качеством на российских предприятиях известно, что не менее трети сертифицированных предприятий относятся к внедренным системам качества формально, без понимания сути концепции TQM [2]. Очевидно, что формальное внедрение системы менеджмента качества не является условием обеспечения конкурентоспособности и инвестиционной привлекательности предприятия.

Подход, основанный на концепции TQM, предполагает наличие у предприятия четко и ясно сформулированной миссии, стратегических целей, процессного подхода. В мировой практике TQM рассматривается как способ повышения конкурентоспособности компании через осознанное и полное вовлечение персонала в реализацию миссии организации и применение бизнес-процессов. Основой концепции TQM являются принципы, изложенные выше (принципы менеджмента качества). Основу международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г. составили именно принципы TQM.

General Systems Company, известная консалтинговая фирма, специализирующаяся на управлении качеством, обнаружила, что компании, внедрившие систему всеобщего качества, стабильно превышают отраслевые нормы доходности на инвестиции. Это объясняется тремя факторами:

- 1) всеобщее качество снижает прямые издержки, связанные с низким качеством;
- 2) повышение качества обычно ведет к росту производительности;
- 3) комбинация более высокого качества и повышенной производительности обеспечивает рост рыночной доли [7, с. 144].

Эти выводы в обобщенном виде представлены на рис. 1.

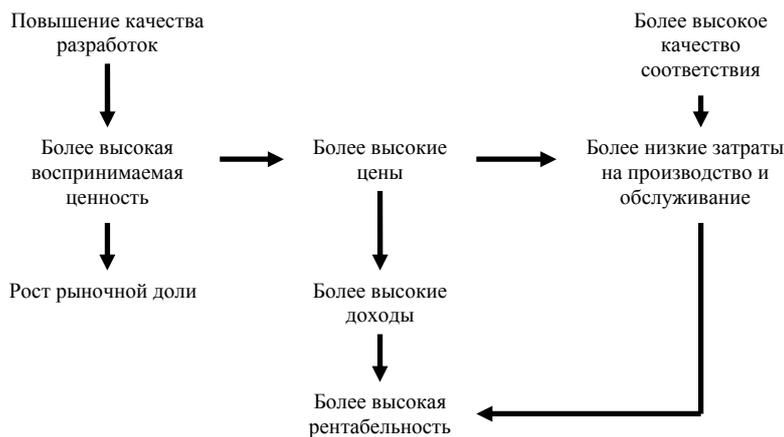


Рис. 1. Качество и рентабельность

Как видно из рис. 1, ценность продукции в глазах потребителей растет благодаря повышению ее качества на стадии разработки (и проектирования). Это ведет к увеличению рыночной доли предприятия. Добившись лояльности потребителей, компания может устанавливать более высокие цены на свою продукцию, что ведет к росту доходов и нормы рентабельности. Кроме того, повышения качества разработок и соответствие определенным требованиям обеспечивают снижение затрат на производство и обслуживание продукта. Известно, что основная часть отказов и дефектов, обнаруживаемых в процессе эксплуатации машин, оборудования и других изделий, связана с ошибками, допущенными на стадии проектирования и разработки изделия.

В целом, формирование систем менеджмента качества и использование современных методов управления качеством являются, на наш взгляд, важнейшим направлением повышения инвестиционной привлекательности российских предприятий и организаций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Концепция политики Республики Мордовия в области качества и конкурентоспособности продукции и услуг // Постановление Правительства Республики Мордовия от 14.08.2006 № 361. – Саранск, 2006.
2. Кротков, А.М. Конкурентоспособность предприятия: подходы к обеспечению, критерии, методы оценки / А.М. Кротков, Ю.Я. Еленева // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – № 6.
3. Россия в глобализирующемся мире: стратегия конкурентоспособности / отв. ред. : академ. Д.С. Львов, д-р экон. наук Д.Е. Сорокин. – М. : Наука, 2005.
4. <http://www.rcq.ru>.
5. Широкова, Г.В. Управление организационными изменениями / Г.В. Широкова. – СПб. : Изд. дом С.-Петербург. гос. ун-та, 2005.
6. <http://www.gov.cap.ru>.
7. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством : учеб. пособие. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

Д.В. Протасов

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

БЕНЧМАРКИНГ КАК МЕТОД ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Достаточно новым методом управления является бенчмаркинг. Впервые бенчмаркинг появился в 1972 г. в Институте стратегического планирования Кембриджа. Исследовательско-консалтинговая компания «Pirns» установила, что для нахождения эффективного решения в условиях конкуренции необходимо изучать и использовать опыт других предприятий, которые имеют успех в родственных областях. В 1979 г. американская компания «Хегох» приступила к проекту «Бенчмаркинг конкурентоспособности» для анализа качества собственной продукции и затрат, связанных с производством, по сравнению с результатами японских производителей. С тех пор к бенчмаркингу стали относиться с доверием. Однако для большинства компаний бенчмаркинг не является новым инструментом экономики качества. Он осуществляется в рамках конкурентного анализа, хотя и является более детализированной, формализованной и упорядоченной функцией, чем метод или подход конкурентного анализа.

Бенчмаркинг позволяет осуществлять следующие процессы:

- непрерывное улучшение всех процессов жизненного цикла продукции;
- определение областей, в которых улучшение качества принесет наиболее значимые результаты по ключевым вопросам бизнеса или отношений с заказчиком;
- установление стандартов там, где накоплен и определен наилучший опыт;
- определение лучших организаций, придерживающихся данных стандартов;
- адаптация и применение полученных от таких подходов методов и опыта с целью проведения бизнеса в соответствии со стандартами и получения превосходства над нами.

В настоящее время бенчмаркинг становится искусством обнаружения того, что другие компании делают лучше: изучение, усовершенствование и применение их методов работы на собственных предприятиях.

Определяя эффект, который может обеспечить бенчмаркинг, следует иметь в виду, что никогда и никем не подвергался сомнению факт выгоды обмена опытом и его изучения. Правда, не следует забывать, что и «перекрестное опыление» плодотворно не для всякого предприятия. Поэтому необходимость проведения бенчмаркинга должна быть доказана.

Таким образом, польза бенчмаркинга состоит в том, что производственные и маркетинговые функции становятся наиболее управляемыми, когда исследуются и внедряются лучшие методы и технологии других предприятий или отраслей. Это может привести к прибыльному предпринимательству с высокой экономичностью, созданию полезной конкуренции и удовлетворению потребностей покупателей.

Процесс эволюции бенчмаркинга аналогичен классической модели «перехода от искусства к науке». Первое поколение бенчмаркинга интерпретируется как реинжиниринг или ретроспективный анализ товара. Второе поколение – бенчмаркинг конкурентоспособности – развивается как наука в период 1976 – 1986 гг. благодаря деятельности фирмы «Хегох». Третье поколение бенчмаркинга приходится на 1982 – 1986 гг., когда предприятия – лидеры качества выясняют возможность поучиться у предприятий вне их сектора или отрасли, а не у своих конкурентов. Четвертое поколение бенчмаркинга – это стратегический бенчмаркинг, который рассматривается как систематический процесс, направленный на оценку альтернатив, реализацию стратегий и усовершенствование характеристик производительности на основе изучения успешных стратегий внешних предприятий партнеров. Пятое поколение – глобальный бенчмаркинг – рассматривается будущим инструментом организации международных обменов с учетом культуры и национальных процессов организации производства. Таким образом, появилось новое направление в менеджменте – кросскультурный менеджмент, заключающийся в сравнении методов и принципов управления, т.е. менеджменте на стыке деловых культур.

Основы философии бенчмаркинга:

- знание процессов, выполняемых в организации;
- знание лидеров в своей области;
- использование лучшего опыта лидеров в работе своей организации;
- получение прибыли от внедрения превосходных практик.

Знание процессов, выполняемых в организации, в первую очередь предполагает анализ текущих процессов организации, оценку их сильных и слабых сторон, документирование выполняемых процессов, представление процессов на картах и диаграммах, измерение параметров процессов, изучение требований потребителей. Знание лидеров в своей области предполагает установление главных конкурентов, их сильных и слабых сторон для понимания того, как лучше соревноваться с ними. Прежде всего, необходимо учиться у организаций, имеющих мировой класс. Включение всего лучшего в работу организации означает восприятие и адаптацию лучших практик. Получение прибыли от превосходства – это использование «лучшей из лучших» практик в организации, совершение прорыва за счет этого в своей области и достижение уровня исполнителя мирового класса. В зависимости от целей организации и от ее ресурсов размер прибыли от использования практики превосходства может быть разным.

Бенчмаркинг охватывает очень широкий спектр вопросов – от политики организации, ее стратегии, удовлетворения запросов потребителей до различных процессов и функций, выполняемых в организации.

В зависимости от того, проводится бенчмаркинг внутри организации или сравниваются родственные организации, различают внутренний или внешний бенчмаркинг.

Внутренний бенчмаркинг предполагает сравнение однородных объектов внутри организации. В зависимости от объекта сравнения существуют различные виды внутреннего бенчмаркинга. Бенчмаркинг процессов – сравнение однородных процессов, протекающих параллельно.

Бенчмаркинг характеристик процессов – сравнение характеристик однородных процессов. Бенчмаркинг функций – сравнение однородных функций, являющихся составной частью как однородных, так и разнородных по своей природе процессов. Бенчмаркинг затрат – сравнение затрат, связанных с любым этапом выполнения процесса, или общих затрат, связанных с выпуском продукции или предоставлением услуг.

Бенчмаркинг продукции (услуг) – сравнение различных видов продукции (услуг), предлагаемых организацией, либо с точки зрения самой организации, либо с точки зрения потребителя. Бенчмаркинг потребителя – сравнение различных потребителей продукции или услуг одной организации.

Внешний бенчмаркинг в зависимости от того, «с кем сравнивают», подразделяют на бенчмаркинг конкурентоспособности, функциональный бенчмаркинг, стратегический и глобальный. В свою очередь объектами сравнения внешнего бенчмаркинга также могут являться процессы, характеристики процессов, функции, затраты, потребители, продукция. Однако основным объектом бенчмаркинга следует признать процесс или его функции, так как все остальные объекты: продукция, затраты, удовлетворенность потребителей – являются результатом процесса. Поэтому рассмотрим бенчмаркинг процессов и функций. Бенчмаркинг может применяться к процессам разного уровня.

Согласно прагматической аксиоме Деминга, любую деятельность, в том числе работу организации, необходимо рассматривать как технологический процесс. Процесс – это система действий, которая использует ресурсы для преобразования входящих элементов в выходящие. Выделяют следующие элементы процесса:

- входящие элементы – это продукция, услуги, предоставляемые поставщиками, что делает возможным выполнение процесса. Например, информация, материалы, комплектующие;

- выходящие элементы – это результаты процесса, в первую очередь продукция, в том числе услуги.

Процесс бенчмаркинга может включать четыре фазы, разбитые на десять этапов.

Фаза планирования.

1. Установление объекта бенчмаркинга, а именно процесса, который предлагается улучшить. Определение области деятельности организации, где самые большие возможности для улучшения. Документирование текущего процесса. Разработка описания проекта.

2. Установление конкурента по бенчмаркингу. Определение того, кто применяет «превосходную» практику в той области, которая интересует организацию.

3. Планирование и проведение наблюдений «превосходной практики». Выполнение наблюдения за «превосходной» практикой непосредственно у конкурента по бенчмаркингу.

Аналитическая фаза.

4. Определение текущего уровня выполнения процесса. Проведение анализа текущего выполнения процесса.

5. Проектирование будущего уровня выполнения процесса. Выявление тенденций отрасли и определение того, каким образом можно достичь преимущества.

Фаза интеграции.

6. Анализ результатов бенчмаркинг-исследований в организации. Анализ предполагаемых результатов бенчмаркинг-исследований на всех уровнях организации, достижение согласия.

7. Пересмотр установленных целей и оперативных планов, доведение до сведения всех заинтересованных лиц об этих изменениях.

Фаза действий.

8. Разработка плана мероприятий. Разработка специальных мероприятий, системы измерений и расписания для внедрения новых практик, найденных в результате бенчмаркинга.

9. Осуществление прорыва. Выполнение плана мероприятий, необходимость которых установлена в результате бенчмаркинга, осуществление мониторинга результатов.

10. Повторение процесса. Удержание текущего выполнения процесса на уровне ведущего для отрасли.

Таким образом, применение бенчмаркинга позволит организации опираться на успех других организаций; учитывать современный опыт, а не устаревшие идеи; значительно снизить издержки от повторной работы, дублирования; улучшить понимание того, что делается и насколько эффективно осуществляется деятельность; организовывать более эффективно управление; ставить реальные цели; определить необходимые изменения; усилить ответственность сотрудников.

Л.А. Федоськина

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ОСНОВЕ МОДЕЛИРОВАНИЯ СЕРВИСНО-СБЫТОВОГО ПРОЦЕССА ПРЕДПРИЯТИЙ ФИРМЕННОЙ СЕТИ АВТОПРОИЗВОДИТЕЛЯ

В российском автомобильном парке присутствуют сегодня практически все известные в мире марки автомобилей – более 120 наименований, от редчайших до самых распространенных, число которых уже давно превысило миллион. Наряду с тем, что современный российский автопром – это на 40 % иномарки (по итогам первого квартала 2008 г., в России было собрано почти 130 тысяч иномарок, что составляет 39,3 % общего объема выпуска автомобилей, а, по данным аналитического агентства «АВТОСТАТ», три года назад доля иномарок в российском автопроме составляла всего около 15 % [1]), спрос на продукцию ОАО «АВТОВАЗ», ГАЗа и других российских производителей растет. Это подтверждают и

независимые эксперты, и официальные дилеры. Данное обстоятельство вызывает необходимость организации эффективной системы продаж и обеспечения высокого качества технического обслуживания производимых российских автомобилей.

Среди российских автопроизводителей традиционно лидирующее положение по объемам продаж занимает ОАО «АВТОВАЗ». Его сервисно-сбытовая сеть, основанная в 1970 г., оценивается специалистами как уникальная. География ее поставок и услуг охватывает почти все субъекты Российской Федерации и состоит более чем из 450 предприятий, а организация их работы соответствует европейским стандартам. Ежегодно через сервисно-сбытовую сеть реализуется более 600 тыс. автомобилей [2, с. 34].

Вместе с тем, деятельность сервисно-сбытовых предприятий на сегодняшний момент ОАО «АВТОВАЗ» расценивается как состоящую из двух параллельных процессов – процесса реализации автомобиля и процесса его гарантийного и послегарантийного обслуживания. Это подтверждается тем, что к данным предприятиям ОАО «АВТОВАЗ» предъявляет достаточно строгие требования по условиям реализации автомобилей (соответствие корпоративному стилю, обеспечение максимального комфорта и удобства при приобретении автомобиля, достижение необходимого уровня квалификации сервисного персонала автосалонов и т.п.) и отдельно по качеству технического обслуживания и ремонта автомобилей.

Практика работы дилерских центров мировых лидеров автомобилестроения показывает, что в большинстве случаев процесс реализации автомобилей неразрывно связан с процессом их послепродажного обслуживания (это также характерно и для ОАО «АВТОВАЗ»). Поэтому качество обслуживания клиентов во многом определяется тем, насколько автомобильная компания проявляет заботу о клиенте, предвосхищая и своевременно решая его проблемы в процессе эксплуатации приобретенного автомобиля. Исходя из этого, с целью реализации процессного подхода к управлению качеством на предприятиях сервисно-сбытовой сети ОАО «АВТОВАЗ» будет целесообразным представить два разрозненных в настоящее время процесса в их целостном единстве (рис. 1).

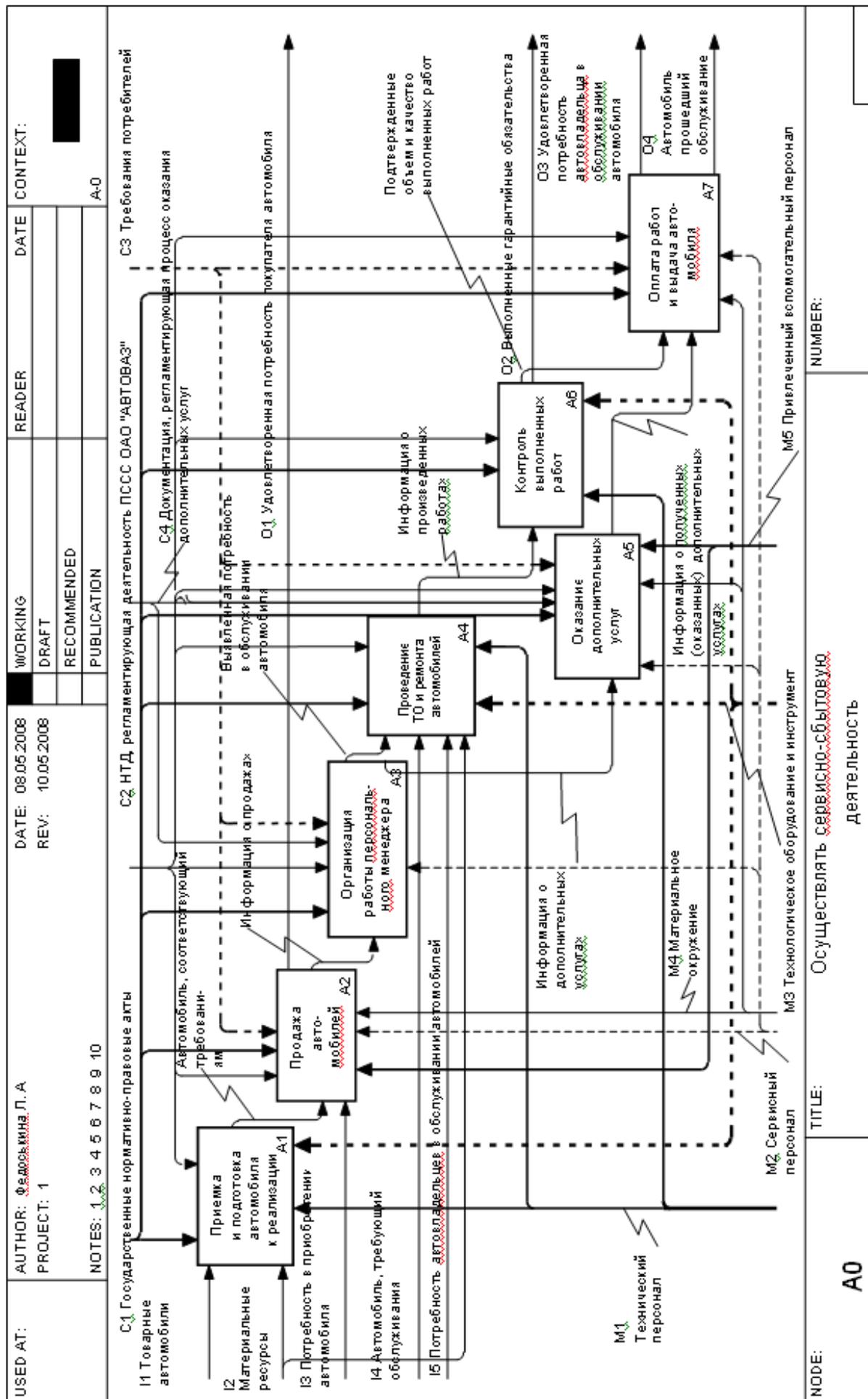


Рис. 1. Процесс осуществления сервисно-сбытовой деятельности

Назначением рассматриваемого процесса является удовлетворение потребностей в приобретении автомобиля и потребностей владельцев автомобилей по выполнению всех необходимых комплексов ТО и осуществлению ремонтных работ в гарантийный и послегарантийный периоды.

Владельцем процесса является руководитель предприятия сервисно-сбытовой сети ОАО «АВТОВАЗ». Его основные обязанности устанавливаются уставом акционерного общества, а также договорами с ОАО «АВТОВАЗ» на реализацию и гарантийное обслуживание автомобилей.

Относительно управляющего воздействия хотелось бы отметить, что в настоящее время правовым обеспечением процесса реализации и послепродажного обслуживания автомобилей является комплекс нормативно-технической документации, регламентирующей деятельность предприятий сервисно-сбытовой сети автомобильной компании.

Кроме основных, ключевых услуг по осуществлению ТО и ремонта автомобилей, в процесс послепродажного обслуживания включаются процессы предоставления дополнительных услуг. В качестве дополнительных услуг, например, могут выступать розничная торговля запасными частями и аксессуарами, предоставление автомобилей в аренду на время нахождения машины автовладельца в ремонте, организация досуга клиентов и др. Каждый из видов сервисной деятельности, предлагаемых как дополнительные услуги, регламентируется своими специфическими нормативно-техническими документами. Поэтому в рамках построения модели сервисно-сбытового процесса можно ограничиться их общим определением – документация, регламентирующая оказание дополнительных услуг.

Еще одним управляющим воздействием на осуществление сервисно-сбытового процесса являются требования потребителей. Они могут быть выявлены посредством изучения потребительских мнений и предпочтений относительно уже предоставляемых услуг. В современных условиях деятельности предприятий фирменного технического сервиса автомобилей ОАО «АВТОВАЗ» требования потребителей услуг при управлении ключевым процессом не рассматриваются. Это, по нашему мнению, является одной из причин снижения профессионального имиджа предприятий. Поэтому наряду с выяснением фактического отношения потребителей к качеству обслуживания на предприятиях сервисно-сбытовой сети встает острая необходимость постоянного мониторинга потребительских мнений по улучшению обслуживания и повышению его качества.

В этой связи опросные анкеты должны давать возможность клиентам не только оценить деятельность предприятий по предложенному перечню критериев, но и высказать свое мнение относительно желаемого уровня обслуживания по отличительным от стандартных критериям, а также сформулировать собственные рекомендации по расширению спектра предоставляемых услуг и улучшению параметров уже предлагаемых.

Только такой комплекс управляющих воздействий на процесс позволит организовать реализацию и послепродажное обслуживание автомобилей таким образом, что оно сможет удовлетворять как требованиям автопроизводителя, так и требованиям потребителя, в качестве которого в случае выполнения гарантийных работ выступает и сама автомобильная компания как внутренний потребитель.

Непосредственно сам процесс осуществления сервисно-сбытовой деятельности автомобильной компании представим в виде следующих блоков.

Блок 1. Приемка и подготовка автомобиля к реализации.

Входами подпроцесса являются товарные автомобили и материальные ресурсы, подпроцесс осуществляется техническим персоналом на основании НТД, регламентирующей деятельность предприятий сервисно-сбытовой сети ОАО «АВТОВАЗ» и государственных нормативно-правовых актов. Выход – автомобиль, соответствующий требованиям.

Блок 2. Продажа автомобилей.

Входами данного подпроцесса являются автомобиль и потребность в его приобретении. Подпроцесс осуществляют сервисные служащие на основании НТД и требований потребителей. Выходом является информация о продажах, предоставляемая персональным менеджером.

Блок 3. Организация работы персонального менеджера.

Суть этой услуги заключается в том, что покупателя автомобиля с самого начала курирует его персональный менеджер. Он решает все вопросы, возникающие в процессе покупки, эксплуатации, обслуживания, ремонта, приобретения запчастей и последующей замены автомобиля. Программа «Персональный менеджер» уже давно положительно зарекомендовала себя в дилерских центрах ведущих зарубежных автопроизводителей. Именно реализация такой программы будет являться связующим элементом двух в настоящее время разрозненных процессов – процесса реализации автомобилей и процесса послепродажного обслуживания автомобиля. Кроме того, на основе единого подхода к двум этим процессам при управлении качеством обслуживания в дилерских центрах будет реализован системный подход к обслуживанию клиентов. Это возможно обеспечить посредством создания единой базы данных о клиентах и особенностях обслуживания их автомобилей, что позволит достигать оптимальности сроков проведения профилактических работ при техобслуживании автомобилей. В дополнение к этому, повышенное внимание к клиентам и забота о состоянии их автомобилей должны способствовать повышению приверженности и лояльности потребителей. Выход этого подпроцесса – выявленная потенциальная потребность автовладельца в обслуживании автомобиля.

Блок 4. Проведение работ по ТО и ремонту автомобиля.

Входами процедуры непосредственного технического обслуживания автомобиля являются выявленная при работе персонального менеджера потребность в обслуживании автомобиля, непосредственно автомобиль клиента, требующий обслуживания, а также запасные части и расходные материалы. Процесс осуществляют производственные рабочие на основании СТП предприятия, используя производственное оборудование и технологический инструмент. Выход – информация о произведенных работах.

Блок 5. Оказание дополнительных услуг. Данный подпроцесс, как видно из диаграммы на рис. 1, производится параллельно цепочке основных подпроцессов, является сопутствующим, но не менее значимым. Его осуществляют как технический, так и сервисный персонал, на основании НТД и требований потребителей. Входом является информация о предоставляемых предприятием дополнительных услугах, а выходом – информация о предоставленных услугах данного рода.

Блок 6. Контроль выполненных работ по ТО и ремонту автомобиля.

Входом данного подпроцесса является информация о произведенных работах. Контроль осуществляет мастер технического контроля, основываясь на информации о произведенных работах и сравнении их с соответствующей НТД и учитывая пожелания потребителя услуги, оглашенные перед ее исполнением. Выходом является подтвержденный объем работ и выполнение гарантийных обязательств. Это является основанием для определения итоговой стоимости работ и выдачи автомобиля владельцу.

Блок 7. Оплата работ и выдача автомобиля владельцу.

Окончательно подтвержденный объем и качество выполненных работ и информация о полученных дополнительных услугах являются входом данного подпроцесса. В случае осуществления гарантийных работ плательщиком выступает автопроизводитель, и оплата произведенных работ осуществляется в особом порядке, оговоренном в договоре на гарантийное обслуживание. Если осуществляется послегарантийное обслуживание, то оплату производит сам автовладелец.

Таким образом, предлагаемая модель осуществления процесса реализации и послепродажного обслуживания автомобилей основывается на реально существующем на предприятиях сервисно-сбытовой сети ОАО «АВТОВАЗ» процессе. Эта модель дополнена связующим подпроцессом, предполагающим реализацию программы «Персональный менеджер». Изменениям, в большей части достаточно серьезным, подверглись подпроцессы, определяющие качество обслуживания клиентов, а не качество выполняемых технических услуг. Техническая сторона оказания услуг по предпродажной подготовке, ТО и ремонту автомобилей подвергается тщательному всестороннему контролю со стороны ОАО «АВТОВАЗ», и поэтому не имеет смысла менять такую достаточно эффективную систему.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Российский автопром. Подборка автомобильных новостей // <http://www.ladaonline.ru>.
2. АВТОВАЗ LADA. Корпоративная политика. Стратегия. Торговая марка. Система корпоративной идентичности: информационное издание. – Тольятти : ОАО «АВТОВАЗ», 2007. – 72 с.

О.А. Попова

*Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом,
г. Москва*

НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ РОССИИ ЗА РУБЕЖОМ

Процесс повышения эффективности управления государственной собственностью можно представить в виде трех этапов, для руководства и осуществления каждого из которых предполагается использовать специальные команды, взаимодействие которых представлено на рис. 1.

В первую команду, обеспечивающую определение стратегии и политики государства в области управления государственной собственностью РФ за рубежом, входят Президент РФ, Правительство РФ, Координационный Совет при Правительстве РФ. Эта команда формирует цели повышения эффективности использования и управления государственной собственностью РФ за рубежом, согласовывает и утверждает программу работ и доводит ее до заинтересованных министерств и ведомств. В дальнейшем первая команда осуществляет стратегическое руководство всей работой, управление моделью системы, контролирует выполнение программы работ, при необходимости разрешает конфликтные и спорные вопросы.

Вторая команда, возглавляемая Росимуществом (Федеральным агентством по управлению федеральным имуществом), предназначена для выделения и описания основных процессов использования и управления объектами государственной собственности РФ, находящихся за рубежом. Команда комплектуется из руководителей соответствующих структурных подразделений, ответственных за соответствующие этапы:

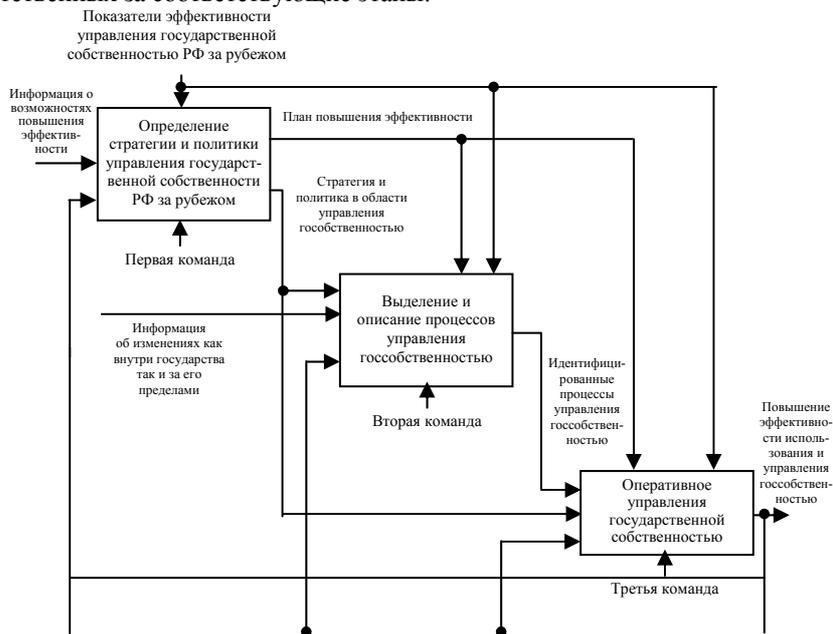


Рис. 1. Параллельно-последовательный процесс повышения эффективности управления государственной собственностью РФ за рубежом

- исследование требований основных владельцев;
- планирование мероприятий по повышению эффективности использования и управления государственной собственностью РФ за рубежом;
- учет и инвентаризация объектов государственной собственности РФ за рубежом;
- оценка стоимости объектов государственной собственности РФ за рубежом;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий по эффективному управлению объектами государственной собственности РФ за рубежом.

Для идентификации процессов в состав команды входят руководители и специалисты, ответственные за соответствующие процессы, а также представители владельцев собственности. В процессе описания процессов команда последовательно выполняет следующие действия:

- выделение процессов, в том числе присвоение процессам наименования;
- назначение владельцев процессов;
- идентификация входов, выходов, ресурсов и управляющих воздействий;
- определяется последовательность и взаимодействие процессов.

Результатом работы этой команды являются идентифицированные процессы повышения эффективности управления объектами государственной собственности, перечень и сведения о которых передаются третьей команде для оперативного управления.

Третья команда осуществляет оперативное управление объектами государственной собственности РФ, находящимися за рубежом. В рамках этой работы детализируются результаты работы других команд. В составе команды работают руководители подразделений и их представители. Координирующую функцию работы третьей команды может выполнять Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом.

Таким образом, предложенный последовательный процесс, по нашему мнению, не только предполагает тесное взаимодействие сторон, заинтересованных в повышении эффективности использования и управления объектами государственной собственностью РФ за рубежом, но и параллельную работу команд по выработке эффективных управленческих решений в этой области.

Д.Ю. Салозубов

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ КАЧЕСТВА

Чтобы представлять, о чем пойдет речь в данной статье, необходимо обратиться к определению понятия «качество». Исторически сложилось так, что термин «качество» в отличие от большинства других терминов развивался в рамках двух отдельных областей человеческого познания. Во-первых, качество было и остается одной из важнейших категорий философии. Во-вторых, качество является не менее важным понятием во всех сферах современного материального производства, т.е. в современной экономике.

В рамках данной статьи нас будет интересовать качество в его практической ипостаси. Итак, когда человечество начало задумываться о необходимости обеспечения качества производимой продукции; с чего же началась эволюция отношения к вопросам качества и чем она ознаменована на сегодняшний день?

Во все времена государство, общество не могли позволить пренебрежительного отношения к качеству продукции, улучшению ее потребительских свойств. Постепенно пришло осознание того, что борьба за повышение эффективности производства только путем экономии затрат, полной загрузки машин и оборудования, экономичного использования сырья, материалов, топлива и электроэнергии, хотя, безусловно, это чрезвычайно важно, не приведет к более высоким результатам без улучшения качества. Качество становится определяющим параметром для изготовителей.

Учитывая, что объем статьи ограничен, остановимся на главном – историческом развитии управления качеством продукции в отечественном производстве.

Эволюцию подходов к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях можно проследить, начиная со времени Ивана Грозного, когда по его указанию впервые были введены стандартные калибры-кружала для измерения диаметров пушечных ядер. В это же время был основан сторожевой городок Свияжск, при постройке которого применялись строительные элементы, заранее изготовленные по стандартным размерам, что позволило производить их далеко от Свияжска – в Угличе. Однако следует иметь в виду, что этот период характерен только для отдельных стандартизированных решений. Начало более широкому внедрению стандартизации в производство с целью повышения качества продукции было положено Петром I. Так, при постройке флота для Азовского похода в качестве образца была использована галера, по которой были изготовлены еще 22 галеры.

В контексте рассматриваемого вопроса об отечественном опыте государственного управления качеством продукции несомненный интерес представляет Указ Петра I «О качестве» от 11 января 1723 г. Он появился в связи с поставкой в войска оружия низкого качества. «Повелеваю хозяина Тульской оружейной фабрики Корнилу Белоглава бить кнутом и сослать на работу в монастырь, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продать негодные пицали и фузеи, – говорится в том указе. – А старшего олдермана Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов – пусть не ставит клеймо на плохие ружья. Приказываю ружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей, пусть дьяки и подьячие смотрят, как олдерман клейма ставит, буде сомнение возьмет – самим проверять осмотром и стрельбой. Буде заминка в войсках приключится, особливо при сражении, – по недогляду дьяков и подьячих – бить оных кнутом нещадно по оголенному месту: хозяину – 25 кнутов за каждое ружье, старшего олдермана бить до бесчувствия, старшего дьяка отдать в унтер-офицеры, дьяка отдать в писари, подьячего лишить воскресной чарки водки на один год».

Развивая внешнюю торговлю, Петр I не только ввел технические условия, учитывающие высокие требования иностранных рынков к качеству товаров, но и повелел организовать в Петербурге и Архангельске правительственные бракеражные комиссии, которые были обязаны следить за качеством экспортируемого Россией сырья (льна, древесины) и дру-

гих видов продукции.

Дальнейшее изменение подходов к качеству стало результатом развития промышленности и транспорта в России, которое привело к расширению работ по стандартизации. Так, в 1860 г. был установлен единый размер железнодорожной колеи (1524 мм) и утверждены габаритные нормы приближения строений и подвижного состава. Вслед за этим, в 1889 г. были приняты первые технические условия проектирования и создания железнодорожных путей, а в 1898 г. – единые технические требования к поставке основных материалов и изделий для нужд железнодорожного транспорта. В 1899 г. был выпущен единый сортамент профилей прокатной стали.

Одним из первых после Октябрьской революции 1917 г. был принят декрет «О введении международной метрической системы мер и весов» (14 сентября 1918 г.), оказавший значительное влияние на развитие стандартизации и повышение качества.

В 1926 г. был утвержден первый общесоюзный стандарт ОСТ1 «Пшеница. Селекционные сорта зерна. Номенклатура». В том же году были утверждены стандарты на новый сортамент стального проката, а также стандарты на метрическую и дюймовую резьбу, на допуски и посадки, благодаря чему было налажено массовое производство стандартных общемашиностроительных деталей. Эти стандарты послужили основой для овладения методами передовых зарубежных фирм по контролю качества продукции на основе системы допусков и посадок. Таким образом, можно сделать вывод, что одной из первых форм управления качеством продукции стала проверка изделий методом сортировки и разделения на годные и негодные, т.е. соответствующие и несоответствующие стандарту.

К началу 1975 г. в СССР действовало уже более 20 тысяч стандартов, охватывающих важнейшие виды промышленной и сельскохозяйственной продукции, более 15 тысяч отраслевых стандартов и свыше 100 тысяч технических условий.

Для повышения качества выпускаемой продукции была введена аттестация промышленной продукции по трем категориям качества: высшей, первой и второй с присвоением Государственного знака качества.

Однако множество разработанных стандартов и аттестация промышленной продукции на категории качества не привели к желаемому результату, так как проводились без системного подхода и лишь на одной стадии «жизненного цикла» изделия – на стадии производства. Практика же показывает, что только системный подход к управлению качеством позволяет добиваться положительных результатов. Именно поэтому в последние десятилетия все усилия были направлены на создание комплексных методов повышения и обеспечения качества. Посмотрим, как это происходило.

В 1955 г. на предприятиях г. Саратова были разработаны и внедрены организационно-технические мероприятия по обеспечению бездефектного изготовления продукции и сдачи ее в отдел технического контроля (ОТК) с первого предъявления. Так образовалась так называемая саратовская система управления качеством продукции (систему БИП).

В 1957–1958 гг. на предприятиях г. Горького (теперь Нижний Новгород) появилась система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первого изделия). В этой системе был сделан акцент на повышение надежности изделий в эксплуатации за счет укрепления технической подготовки производства, на долю которой приходилось 60 – 85 % дефектов, обнаруживаемых при эксплуатации. Создавались опытные образцы узлов, деталей, изделия в целом и проводились их испытания, выявлялись причины, вызывающие отказы изделия при эксплуатации, разрабатывались мероприятия по их устранению. В 1963–1964 гг. на Ярославском моторном заводе была разработана и внедрена система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса). Цель системы – увеличение надежности и долговечности выпускаемых двигателей. В ней был учтен опыт предшествовавших систем БИП и КАНАРСПИ и введен новый важный элемент – управление связями между потребителями изделий и проектировщиками. В основу новой системы был положен принцип последовательного и систематического контроля за так называемым моторесурсом и его периодическим увеличением на базе повышения надежности и долговечности деталей. Основным показателем становится ресурс двигателя до первого капитального ремонта, выраженный в моточасах.

В 1975 г. на предприятиях Львовской области появились комплексные системы управления качеством продукции (КСУКП). Целью этой системы было создание продукции, соответствующей лучшим мировым аналогам и достижениям науки и техники.

Однако все эти системы обладали рядом существенных недостатков, среди которых: ограниченная область применения по стадиям жизненного цикла продукции, неприспособленность функционирования в составе автоматизированных систем управления производством, и, наконец, самое главное – отсутствие комплексного подхода к решению проблемы качества и недостаточное использование в виде средства управления качеством стандартизации. По этим и многим другим причинам работы по изучению и выявлению общих принципов управления качеством продолжились. Результатом стало появление комплексных систем управления качеством, обеспечивающих единую для всех отраслей экономики политику в области качества. Исходным положением стало то, что такие системы рассматривались уже как подсистемы управления всем производством.

Что касается дальнейшего развития систем управления качеством, вполне естественно, что с развалом Советского союза, крахом централизованной планово-распорядительной экономики хозяйственные связи между предприятиями были нарушены, процесс разработки и внедрения систем управления качеством остановился, да и сам вопрос о качестве выпускаемой продукции ставился уже совсем по-другому.

Чем же характеризуется управление качеством на современном этапе? Как показывает зарубежный опыт, в последние годы наиболее эффективны системы управления качеством, которые удовлетворяют требованиям международных стандартов ИСО серии 9000, принятых Международной организацией по стандартизации. Данные стандарты были разработаны ИСО и утверждены Советом ИСО, они аккумулировали передовой опыт менеджмента качества поставляемой потребителям продукции (в том числе отечественного опыта по управлению качеством). Следует заметить, что системы качества, удовлетворяющие требованиям международных стандартов, во многом схожи с отечественными комплексными системами управления качеством, поэтому эти системы были утверждены и введены в действие в России в виде государственных стандартов системы ГОСТ Р ИСО серии 9000. На данном этапе, несмотря на недостатки, целесообразно принимать требования ГОСТ Р ИСО в качестве минимально необходимых. Что будет дальше, покажет время, но очевидно одно: однозначное использование только отечественных или зарубежных подходов к управлению качеством не позволит достичь желаемых результатов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Новицкий, Н.И. Организация, планирование и управление производством : учеб.-метод. пособие / Н.И. Новицкий, В.П. Пашуто ; под ред. Н.И. Новицкого. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 576 с.
2. Тепман, Л.Н. Управление качеством : учеб. пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандара. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 352 с.
3. Акиев, П.С. Качество нашей работы / П.С. Акиев. – М. : Советская Россия, 1988. – 128 с.
4. Мишин, В.М. Управление качеством : учебное пособие для вузов / В.М. Мишин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 303 с.
5. Спицнадель, В.Н. Системы качества (в соответствии с международным стандартом ISO семейства 9000) : учеб. пособие / В.Н. Спицнадель. – М., 2000.
6. Полозов, Ю.Е. Управление качеством продукции / Ю.Е. Полозов. – М. : Знамя, 1990. – 63 с.

Т.А. Сизикина

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ НЕГАТИВНЫХ И ПОЗИТИВНЫХ МОМЕНТОВ В ПРОВЕДЕНИИ САМООЦЕНКИ КАЧЕСТВА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

В настоящее время, при повсеместном бурном развитии информационных технологий, все большее значение в конкурентной борьбе начинает принимать скорость получения информации предприятием и скорость распространения этой информации внутри предприятия, а как итог – возможность восприятия этой информации сотрудниками предприятия. Финансовое состояние предприятия как было, так и остается главным результатом его деятельности, но, как показывает опыт последних десятилетий, оценка деятельности предприятия только по его финансовым показателям становится непростительной ошибкой его собственников. Лояльность потребителя, текучесть кадров, заинтересованность руководителей в достижениях предприятия, эффективность бизнеса по сравнению с конкурентами – эти факторы могут стать решающими в конкурентной борьбе.

Самооценка – удобный, работоспособный инструмент, который должен позволить решить предприятию определить свои конкурентные преимущества и выявить и устранить имеющиеся недостатки.

Самооценка является тем инструментом, который позволяет руководству предприятия в конкретных числовых показателях анализировать текущую деятельность предприятия, делать анализ на будущее, обеспечивая на каждом этапе развития качественный менеджмент.

Основой оценки систем качества в мире стали национальные премии качества, такие, как премия Э. Деминга в Японии, премия М. Болдриджа в США, Европейская премия по качеству в Европе. Предприятия, получившие данные премии, являются в своих странах локомотивами по обеспечению как выпуска качественной продукции, так и по качественному менеджменту. Организации, ориентируясь на лидеров, используя систему бенчмаркинга, усиливают свою конкурентоспособность, удовлетворяя как внешних, так и внутренних потребителей.

В качестве объекта самооценки может выступать не только личность, но и организация в целом и ее структурные подразделения.

Большинство подходов к содержанию самооценки в зависимости от целей проведения можно разделить на две группы:

- 1) самооценка, ориентированная на соответствие критериям премий за качество;
- 2) самооценка на основе соотношения цель/результат.

В первом случае целью самооценки является получение премий в области качества или сравнение с деятельностью других организаций.

Во втором – самодиагностика, позволяющая выявить сильные и слабые стороны функционирования организации относительно поставленных задач для использования полученных оценок в процессах стратегического и оперативного планирования.

В частности, Т.А. Салимова и другие определяют самооценку, во-первых, как способ сопоставления своей деятельности и ее результатов с заранее заданной моделью работы организации, служащей эталоном; во-вторых, как метод позволяющий определить степень достижения поставленных целей, выявить возможные отклонения и причины, их вызывающие. И в том, и в другом случае самооценка является способом, позволяющим организации непрерывно совершенствовать свою деятельность.

По мнению Г. Келса, целью процесса самооценки не должно стать доказательство высокого качества или измерения относительного уровня качества деятельности вуза. Самооценка проводится с целью «добиться улучшения деятельности с помощью выяснения характера имеющихся проблем и работы с любыми проблемами, которые имеют отношение к особенностям процессов, их целям, характеру деятельности отдельных подразделений, а также с помощью понимания того, в какой именно среде приходится действовать, что включает себя учет потребностей рынка».

Второй тип модели самооценки предлагает Тито Конти, который противопоставляет модель процесса самооценки моделям процесса оценки при соискании премий по качеству. Цели предлагаемого подхода:

- выявить слабые и сильные стороны деятельности организации с учетом поставленных целей;
- планировать необходимые улучшения и нововведения в соответствии с возможностями организации;
- использовать полученные оценки в процессе стратегического и оперативного планирования.

Модель самооценки Т. Конти можно определить как модель самооценки в стратегическом менеджменте качества. Тогда как главная цель оценки при соискании премии по качеству – сравнение компании с другими и, соответственно, желание предстать в лучшем виде, что порождает стремление только к формальным символам достижения целей. Если главной целью самооценки считать улучшение компании, то можно выявить целый ряд негативных моментов применения таких моделей:

- самооценка теряет диагностический характер вследствие изначально иных целей ее осуществления;
- качество деятельности оценивается в конечном итоге по оформленной документации;
- оценивается лишь существующее положение и корректируются главные несоответствия;
- главный упор при оценке удовлетворенности – на основных потребителей;
- результаты – критический фактор, по которому оценивается эффективность компании;
- относительное влияние результатов самооценки на деятельность организации (могут быть учтены, а могут быть и нет);
- выбор процессов для самооценки с точки зрения их важности для организации, при этом сам выбор может быть предметом оценки; критериями оценки чаще всего становятся результаты; оценка лидерства только в отношении качества (поскольку премии по качеству).

При указанных недостатках, проведение самооценки дает такие преимущества, как:

- систематический подход к совершенствованию деятельности;
- получение оценок, основанных как на фактах, так и на личном восприятии отдельных работников или руководителей;
- согласованное понимание того, что в данной ситуации должна сделать организация в целом, ее отдельные подразделения и каждый работник;
- обучение персонала применению принципов всеобщего управления качеством;
- внедрение различных инициатив и передовых методов управления качеством в повседневную деятельность организации;
- выявление и анализ процессов, в которые можно ввести улучшения;
- определение глубины изменений, произошедших с момента предыдущей самооценки;
- возможность распространения передового опыта лучших подразделений организации или других организаций;
- возможность признания и стимулирования достижений подразделений и работников;
- возможность сравнения с лучшими результатами, достигнутыми как в данной организации, так и в других;
- возможность применения в любой организации, независимо от ее вида деятельности.

Основной причиной того, что многие организации стали прибегать к самооценке, в первую очередь является самомотивация, а не принуждение. Даже после достижения определенных успехов в обеспечении качества на некотором этапе необходимо стремиться к еще большим успехам. Это основной принцип, которым руководствуются респонденты первого европейского исследования, связанного с официальной самооценкой в области управления качеством. И он является более весомым, чем регулирование, осуществляемое государственными и профессиональными организациями. Однако самооценка эффективна только в том случае, если компания добилась успеха во всеобщем управлении качеством, так как нельзя оценивать то, что не организовано надлежащим образом.

А.Ю. Сизикин

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОММУНИКАЦИЙ КАК РЕЗЕРВОВ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

Каждый знаком с ситуацией, когда тот, кто громче всех кричит или является наиболее влиятельным человеком, обслуживается раньше всех и будто это делается только для того, чтобы его успокоить. Это является делом опасным для достижения собственной цели. Вы должны ориентироваться на свое дело, а не на того, кто мешает [1].

Коммуникации предприятий и организаций можно определить как использование слов, букв, символов или аналогичных средств для получения общей или разделенной информации об объекте или событии. Она является широким понятием. Поэтому для большей четкости определения применяется ряд терминов: семантика коммуникаций относится к значению слов и символов; синтаксис коммуникаций указывает на взаимосвязи между используемыми символами; прагматика коммуникаций связана с их результативностью и эффективностью при достижении определенных целей.

На современный подход к коммуникациям в большой степени повлияло развитие кибернетики. Руководитель устанавливает критерии для подчиненных, контролирует результаты действий подчиненных и осуществляет их корректировку. Процесс обратной связи является важным этапом коммуникации и принятия решения. Для руководителя организации любого типа важен каждый из элементов процесса коммуникации. Многие практики и теоретики управления считают, что формы, в которых осуществляются коммуникации, зависят от того, что известно о получателе (получателях). Это означает, что руководитель должен ориентироваться на получателя, а не на источник. Когда руководитель – источник информации, он должен быть уверен не только в том, что он говорит на том же языке, что и получатель, но и что он не противоречит тому, как получатель понимает ситуацию. Иными словами, важно, чтобы руководитель правильно оценивал процесс расшифровки и получения информации, а также значение обратной связи.

Становление новой коммуникационной экономики приводит к изменениям и менеджмента. На место бюрократии с присущими ей автократическим управлением, иерархией, жестким разделением функций и ответственности приходит так называемая адхократия, характеризующаяся небольшими командами, управлением на основе участия, постоянным обучением персонала, гибким разделением функций и ответственности. Основным ее содержанием становится добровольное творческое участие персонала (и не только, но и всех контрагентов) в процессе постоянного совершенствования совместной деятельности.

Использование интеллектуального капитала в организации характеризуется так называемым эффектом сетевого взаимодействия. Он обусловлен тем, что, к примеру, многие единицы современной техники (компьютеры, факсы, телефоны) работают совместно в рамках разветвленной сети. В обычных условиях ценность каждого отдельного аппарата

или устройства определяется его индивидуальными свойствами и практически не зависит от того, насколько распространены аналогичные аппараты. В случае с сетью это не так. Чем больше элементов в сети, тем больше полезность и выше соответствующий экономический эффект каждого отдельного аппарата.

Этот принцип отличается от знакомых закономерностей традиционной экономики, среди которых соотношение ценности и редкости. Действительно, в традиционной экономике ценность определяется редкостью: алмазы, золото, нефть и дипломы университетов ценны, поскольку они редки. При этом, когда чего-то становится много, оно обесценивается (например, ковры полностью потеряли ценность, когда их стали изготавливать на станках). Однако логика сети переворачивает традиционные представления. В сетевой экономике ценность вырастает из изобилия и увеличивается от повсеместного распространения.

Тот же эффект проявляется в развитии Силиконовой долины в Калифорнии: каждый успешный старт нового предприятия притягивает капиталовложения и способствует началу следующего, а оно, в свою очередь, привлекает новую рабочую силу и деньги, и процесс идет дальше. Главное достижение Силиконовой долины состоит вовсе не в супертехнологиях и уникальном программном обеспечении, а в создании социальной организации компаний и, самое важное, сетевой архитектуры самого района – сложной системы рабочих мест, дружеских связей между коллегами из разных фирм, информационных утечек между предприятиями, стремительного жизненного цикла компаний и всепроникающей электронной почты. Силиконовая долина и другие индустриальные районы – это примеры тесно связанных сетей талантов, ресурсов и возможностей.

Специалисты по коммуникациям считают, что наиболее важным фактором, нарушающим «общность» в коммуникациях между источником и получателем, являются изменения, которые происходят в кодировании и расшифровке. Наиболее эффективными коммуникации являются в том случае, когда процессы кодирования и расшифровки единообразны. Когда они становятся разнородными, коммуникации разрушаются. Винер Н. назвал эту проблему «энтропией», т.е. тенденцией процессов человеческого общения к распылению.

Известны многочисленные руководства и правила, направленные на обеспечение эффективного восприятия управленческой информации в процессе коммуникаций. Основной упор в них делается на то, чтобы снять всякие помехи и барьеры, относящиеся к поведению лиц, получающих деловую информацию. Ниже приводятся некоторые рекомендации, используемые в практике деятельности организаций разных типов и обращенные к руководителю, к которому поступает информация от подчиненных.

Рекомендации по эффективной идентификации коммуникационных резервов повышения качества продукции и услуг можно классифицировать на следующие:

- прекратите разговаривать;
- предоставьте говорящему свободу;
- дайте понять говорящему, что вы хотите слушать;
- устраните раздражающие факторы;
- постарайтесь понять точку зрения собеседника;
- будьте терпеливы;
- легко принимайте возражения и критику;
- умерьте свой темперамент;
- задавайте точные вопросы.

Как уже отмечалось, особенно важно, чтобы в процессе коммуникаций была обеспечена обратная связь. В организации обратная связь может осуществляться различными путями. При непосредственном общении руководитель может осуществлять прямую обратную связь, в других случаях ему приходится полагаться больше на косвенные методы обратной связи. Например, снижение эффективности производства, увеличение количества прогулов и текучести или плохая координация между подразделениями могут указывать на ухудшение коммуникаций.

В условиях коммуникационной экономики эффект масштаба приобретает новые формы. Традиционно он проявляется в том, что с увеличением масштаба уменьшаются издержки на производство единицы продукции, но при этом растут издержки, связанные с координацией все более сложных процессов. В результате можно выявить оптимальные размеры производства. Именно по такому принципу определяются размеры производства металлургических и автомобильных заводов, нефтеперерабатывающих комбинатов и пр.

Сетевой эффект взаимодействия порождает новое явление возрастающей предельной полезности и возрастающей предельной производительности. Чем больше масштаб деятельности в этих условиях, тем больше эффективность использования дополнительно вовлекаемых ресурсов. Это относится, прежде всего, к программному обеспечению и к техническим устройствам сетевого взаимодействия. Особенно ярко эффект масштаба проявляется в рамках сети, которая использует выработанные ею стандарты. Именно в связи с этим стандарты в новой экономике приобретают роль основного фактора конкурентоспособности. Так случилось с конкуренцией стандартов на видеозапись в бытовых видеомэгах, с конкуренцией стандартов на программное обеспечение для широкого круга пользователей, с конкуренцией систем персональных компьютеров, игровых приставок и многих других аналогичных товаров массового спроса.

Здесь мы имеем дело с так называемым внешним эффектом (экстерналией), который проявляется в сетях. Этот эффект может возникать по разным причинам. Одна из них – связи между потребителями. Каждый потребитель заинтересован, чтобы текст, обработанный и набранный с помощью одного текстового редактора, мог быть прочитан и в дальнейшем обработан другим пользователем. Точно так же потребитель заинтересован в том, чтобы телефонный аппарат сотовой связи работал одинаково устойчиво и в конкретном городе, и в любой точке страны, и за рубежом. Таким образом, все пользователи одновременно заинтересованы в единых стандартах.

Один из результатов такого эффекта – высокая степень концентрации капитала и, что более показательно, прибыли в сфере высоких технологий. В целом можно говорить о концентрации экономической власти в одних руках.

Рынки с сетевыми эффектами обладают особыми свойствами. Убывающая доходность на них сменяется растущей. Механизмы конкуренции приобретают нетрадиционную форму. Сегодня важно уже не столько техническое совершенство или уровень издержек, сколько обеспечение монополизма путем распространения стандартов на продукцию во всем

мире. Та фирма, которая становится обладателем стандарта, одновременно начинает доминировать в отрасли и получает особые монопольные права.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бишоф, А. Самоменеджмент. Эффективно и рационально / А. Бишоф, К. Бишоф ; пер. с нем. Д.А. Пергамент. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2006. – 127 с.

М.К. Кривенцева

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЧЕРЕЗ ЗНАНИЯ

Как было уже много раз замечено, главным приоритетом в работе любой организации должно быть качество. Только оно в условиях рынка обеспечит устойчивую и эффективную работу предприятия, а следовательно, и его конкурентоспособность. К сожалению, многие российские предприятия не уделяют должного внимания управлению качеством и считают вполне достаточным наличие отделов технического контроля и использование традиционных мер в области качества. Если в бывшем СССР предприятия не беспокоились по поводу качества своей продукции, так как она заранее распределялась между предприятиями по нарядам, то сегодня, прежде чем купить продукцию, заказчик проверяет организацию работ по качеству на данном предприятии. Кроме того, выпуск качественной продукции продиктован сегодня ее безопасностью и экологической чистотой.

Качество продукции и услуг – это даже не проблема отдельных предприятий, а это уже проблема нации. Наглядно можно видеть, как с ней справились Япония, США, Германия. Руководители японских компаний говорят, что предприятие, которое не затрачивает усилия на управление качеством, не имеет права на существование.

В 1950 – 1960 гг. издержки производства не являлись главной заботой производителей. Тогда было возможно навязывать свою цену на продукцию, т.е. существующий рынок был рынком производителя. Но, начиная с 1970-х гг., и по сей день правила ведения бизнеса изменились. Современный рынок переориентировался из рынка производителя в рынок потребителя.

Сегодняшний успех производителя зависит от скорости его адекватной реакции на удовлетворение нужд и пожеланий потребителя. Другими словами, это умение оперативно управлять качеством продукции в зависимости от запросов потребителей. Успех такого управления во многом зависит от того, насколько ясны поставленные цели перед всеми работниками предприятия, насколько активно и осознанно они участвуют в процессе управления качеством. Требуемое рынком качество можно обеспечить при помощи концепции TQM – Total Quality Management (всеобщее управление качеством), когда каждый работник предприятия направляет свою работу на удовлетворение требований потребителя, т.е. через качество осуществляется выполнение требований общества и получение выгоды работников фирмы.

Качество изделия закладывается качеством общества, которое определяет качество фирмы, от которого зависит качество производства, которое, в свою очередь, определяет качество изделия. Главная цель многих предприятий мира – это снижение затрат на производство, высокое качество продукции да и еще быстрый выход на рынок. Руководители предприятий, с одной стороны, должны иметь больше времени на то, чтобы осмыслить и отреагировать на изменение и усложнение продукции, процессов и запросов потребителей, а с другой стороны, у него все меньше и меньше времени, чтобы приспособиться и привести в порядок управление предприятием. Наиболее эффективной борьбой с этой проблемой является разработка и внедрение на предприятие модели всеобщего управления качеством. То предприятие, которое быстрее сможет среагировать на быстро меняющиеся запросы потребителя при меньших издержках на обеспечение качества, и станет победителем в борьбе за качество, а значит, и за потребителя, а следовательно, за прибыль.

Качество – понятие многосложное: проблема улучшения качества продукции, работ и услуг тесно связывает между собой инженерно-технические вопросы с экономическими и организационными, а обеспечение и улучшение качества требуют объединения научных знаний, теоретического и практического опыта многих специалистов разных профессий. Не случайно многие специалисты качество продукции называют зеркалом научно-технического прогресса или зеркалом работы предприятия, отражение в котором показывает уровень развития человека, его образованность и культуру; уровень применяемой техники и технологии и управления.

Современная рыночная экономика требует уделять большое внимание проблемам качества. Это связано с наличием конкурентной среды. В современном мире устойчивое положение фирмы на рынке товаров и услуг определяется уровнем конкурентоспособности, под которым понимается способность товаров отвечать требованиям данного рынка, запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке. Конкурентоспособность связана, с одной стороны, с ценой товара (можно вытеснить конкурентов путем снижения цены) и, с другой стороны, с качеством товара, его техническими и потребительскими свойствами (за ту же цену предлагается товар с более высокими качественными характеристиками и комплексом услуг). Второй фактор сегодня стоит на первом месте, ему уступают и производительность труда, и экономия ресурсов, и цена.

В системе управления предприятием качество является одновременно технической, экономической и товароведческой категорией. Качество выпускаемой и реализуемой продукции тесно связано с понятиями «потребность», «полезность», «потребительская стоимость». Каждый из нас почти всегда испытывает потребность в каком-нибудь продукте. Один и тот же продукт для разных потребителей может иметь неодинаковую полезность. Полезность же определяется количеством удовлетворения, которое получает потребитель от приобретенного товара. Значит, чтобы определить требования к качеству продукции, необходимо знать запросы потребителей и цену, которую может заплатить покупатель за продукт (соотношение между полезным потребительским эффектом и затратами на производство и потребление продукции).

Таким образом, качество продукции и услуг является наиважнейшим показателем деятельности предприятий и организаций. Именно оно формирует такие показатели работы предприятия, как себестоимость, прибыль, рентабельность и др. Повышение качества продукции – это, прежде всего, формирование высокого уровня имиджа предприятия (извест-

ность, популярность) и как следствие – рост эффективности производства, экономия ресурсов, а значит, и выживаемость предприятия в условиях рынка.

В.В. Тен

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ПОВЫШЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФИНАНСОВО-КРЕДИТНОЙ СИСТЕМЫ

Кредитная система (КС) Российской Федерации находится на этапе структурных преобразований, направленных на развитие кредитных организаций (КО). Сфера кредитной продукции (КП) и услуг (КУ) все прочнее завоевывает позиции рыночной экономики России. Ее структурно-институциональные сдвиги сформировали «стартовое качество» КП и КУ в рамках системной и информационной парадигмы качества: экстенсивное и интенсивное (качественное) развитие КС с целью получения конкурентного преимущества. Последнее отображается на рынке КП и КУ через совокупность экономических отношений, складывающихся по поводу удовлетворения потребностей потребителей в кредитной продукции и услугах. В целом качество КО как производителя продукции и услуг неэффективно только в случае ограничения ее производительности. Поэтому состояние функционирования, которое не ограничивает производительность при любых обстоятельствах, эффективно, в силу чего не должно ограничиваться институциональным управлением. В противном случае такое регулирование приводит к подавлению свободы производителя по удовлетворению потребностей потребителя КП и КУ, тогда как последнего вполне устраивает любая деятельность, которая демонстративно не ограничивает их производительность, а значит, вполне конкурентоспособна.

В качестве критерия эффективности наиболее часто используется ограничение производительности КО, связанное с производством КП и КУ лучшего качества и в более короткие сроки [1]. Это соответствует более высокой степени процесса и развития кредитной сферы.

Наблюдаемая в настоящее время тенденция универсализации КО при почти поголовном использовании стратегии диверсификации их деятельности свидетельствует о существовании проблемы отсутствия системной методологии развития КС. В связи с этим возникает и проблема институциональной кредитной практики – проблема реализации конкурентных преимуществ при рассмотрении КО как структурно-функциональных модулей КС [2]. Хотя неопределенность и энтропия свойственны рыночным процессам, тем не менее, очевидно, что самоидентификация КО в экономической и социальной среде возможна при условии учета концепции 6М: люди-персонал (man) – M_1 , методы (methods) – M_2 , материалы (materials) – M_3 , машины (machins) – M_4 , измерения (measurements) – M_5 , окружающая среда (media) – M_6 в реализации концепции TQM (Total Quality Management – Глобальный менеджмент качества). Это, в свою очередь, позволит реализовать стратегию развития КО как функции от предстоящего предложения [3]. Только при таком подходе сущность кредитного сектора экономики полностью соответствует существу сопровождаемых им процессов преобразования ресурсов.

Ориентация КО в институциональном направлении формирует методологию системы взаимодействия производителей КП и КУ и потребителей, основанной на комплексном участии социально-экономических факторов и эффектов синергетического взаимодействия. Комплексным индикатором качества функционирования КО выступает финансовая устойчивость.

В экономической теории устойчивость рассматривается как одно из понятий концепции экономического равновесия, согласна которой достижение и удержание стационарно-равновесного состояния в экономике относится к числу важнейших микро- и макроэкономических задач.

Впервые концепцию общего экономического равновесия как универсального средства анализа экономической системы в целом предложил швейцарский экономист Л. Вальрас, которым были сформулированы основные условия структурного соответствия спроса и предложения товаров, количественно описана взаимосвязь между ключевыми экономическими параметрами производства и обмена. Идеи Л. Вальраса успешно развивали Эджуорт, Парето, Фишер. Работы Л. Вальраса послужили в последующем основой для развития балансовых методов экономического анализа и планирования, основанных на построении и решении систем линейных уравнений, связывающих равновесные параметры. На этих принципах построена экономико-математическая модель «затраты–выпуск» В. Леонтьева. Микроэкономическое направление теории общего равновесия в XX в. развивали А. Вальд Дж. Фон Нейман, Дж. Хикс, М. Алле, К. Эрроу и Ж. Дебре. Макроэкономическими проблемами равновесия занимались Дж. М. Кейнс, О. Ланге, Д. Патинкин, Р. Клауэр, Р. Эрроу, Г. Гроссман. Данные модели равновесия носили преимущественно аналитический характер. Дальнейшее развитие концепции экономического равновесия происходило на основе изучения количественных закономерностей и взаимосвязи хозяйственных явлений и процессов с использованием математического и статистического описания организации разнородных экономических систем. В создании эконометрики большую роль сыграли русские экономисты-математики А.Д. Билимович, В.С. Войтинский, Е.Е. Слуцкий, Н.С. Четвериков и др.

Согласно взглядам экономистов, придерживающихся позиций теории экономического равновесия, экономические субъекты стремятся перевести экономическую систему в оптимальное состояние, рассматривая его как равновесие, которое в данном контексте ассоциируется с устойчивостью, которая, однако, не является центральной проблемой указанной концепции.

Исследованием проблемы устойчивости равновесия занимались такие ученые-экономисты, как Дж. Хикс, П. Самуэльсон, К Эрроу, Ф. Хан, Т. Негиши, Л. Маккензи, Х. Узава.

Среди наук неэкономического характера понятие устойчивости наиболее полно может быть определено в рамках теории динамических систем [4]. Согласно этой теории, процесс развития любой системы может быть описан векторным полем в фазовом пространстве, каждая точка которого задает состояние эволюционирующей системы (реальное или идеально возможное).

Точка, в которой состояние системы не изменяется с течением времени, называется равновесной. Устойчивые состояния равновесия «притягивают» к себе фазовые кривые – кривые, образованные последовательными состояниями процесса. Иначе говоря, если система находится в состоянии устойчивого равновесия, то при возмущениях внешней среды, нарушающих равновесие системы, она возвращается к своему первоначальному состоянию через определенный про-

межуток времени. Если возмущение внешней среды будет слишком сильным, фазовые кривые системы может «притянуть» другое состояние равновесия.

Устойчивость системы – это обобщающее понятие, которое складывается из большой группы факторов. Потеря устойчивости в общем случае может произойти вследствие изменения параметров системы (бифуркация), из-за наличия внешних воздействий (в частности, слишком значительных по величине или качественно несовместимых с системой), либо при нарушении связей в системе, когда меняется структура последней (структурная неустойчивость).

Таким образом, устойчивость определяется через способность системы сохранить свое качество в условиях изменяющейся среды и внутренних трансформаций (случайных или преднамеренных). Согласно теории систем, качество измеряется с позиций целей системы. Поддержание устойчивости составляет внутреннюю цель системы, в отличие от внешней, характеризующей взаимоотношения со средой. Следовательно, система должна быть организована так, чтобы обеспечить собственное выживание, стабильность в динамичной среде и одновременно развитие, приближение к определенной цели.

Отмеченная деятельность составляет одно из основных противоречий в системе, разрешаемое через ее развитие. С одной стороны, необходимость сохранения устойчивости наделяет систему свойством сопротивляемости к воздействиям, в том числе и к управляющим. С другой стороны, потребность целенаправленного движения к цели совершенствования обязывает систему видоизменяться, формировать и реализовывать управляющие функции. Более того, системность в приложении к кредитной сфере носит более универсальный, нежели специальный характер. Несмотря на интенсивный опыт системных исследований КС, определение системы остается дискуссионным [5 – 9].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Brodley, J.F. The Economic goals of Antitrust: efficiency, consumer welfare and technological progress / J.F. Brodley // New York University LAW Review. Nov. – 1987. – Vol. 62.
2. Хабаров, В.И. Коммерческие банки: стратегия институционально-сетевое развития / В.И. Хабаров. – М. : ООО «Маркет ДС Корпорейшен», 2004. – 206 с.
3. Этгертсон, Т. Экономическое поведение и институты / Т. Этгертсон. – М. : Дело, 2001. – 186 с.
4. Арнольд, В.И. Обыкновенные дифференциальные уравнения / В.И. Арнольд. – М., 1971. – Гл. 1.
5. Лопатников, Л.И. Краткий экономико-математический словарь / Л.И. Лопатников. – М. : Наука, 1979. – С. 249.
6. Управление социалистическим производством : словарь / под ред. О.В. Козловой. – М. : Экономика, 1983. – С. 218.
7. Философский словарь / сокр. пер. с англ. под ред. М.М. Розенталя. – М., 1961.
8. Теория информации в биологии / пер. с англ. под ред. Л.А. Блюменталю. – М., 1960.
9. Могилевский, В.Д. Методология системы / В.Д. Могилевский. – М. : Экономика, 1999. – С. 8.

В.Ю. Пережогин

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ИНФОРМАЦИОННАЯ ЭВОЛЮЦИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

До недавнего времени считалось, что качеством должны заниматься специальные подразделения. Переход к рыночной экономике обуславливает необходимость изучения опыта ведущих компаний мира в достижении высокого качества, считающих, что на достижение качества должны быть направлены усилия всех служб. Исследования, проведенные в ряде стран, показали, что в компаниях, мало уделяющих внимания качеству, до 60 % времени может уходить на исправление брака.

На современном мировом рынке, где предложение превышает спрос, господствует покупатель, который отдает предпочтение той продукции, которая в наибольшей степени соответствует его ожиданиям и имеет цену, которую готов заплатить покупатель за удовлетворение своих потребностей. Поэтому, чтобы продукция пользовалась спросом на рынке, т.е. была конкурентоспособной, ее качество должно быть ориентировано на потребителя, на удовлетворение его нужд, потребностей и ожиданий.

В зарубежной практике качество приравнивается к удовлетворенности потребителя, которая определяется как отношение ценности продукции с точки зрения потребителя к цене потребления, равной сумме затрат на приобретение продукции и расходов, связанных с ее потреблением. Потребитель играет главенствующую роль при оценке качества продукции. Перед тем как купить продукцию потребитель проводит сравнение альтернативных предложений. При этом потребитель сопоставляет ценность, которую он назначает продукции, исходя из ее способности удовлетворять его потребности и решать его проблемы, и свои расходы, связанные с покупкой и использованием продукции. Осуществляя свой выбор среди альтернативных предложений, потребитель приобретает ту продукцию, для которой отношение ценности к цене имеет максимальное значение. Поэтому, чтобы выйти со своей продукцией на рынок и закрепиться на нем в условиях ожесточающейся конкуренции, изготовитель вынужден в возможно большей степени увеличивать данное соотношение путем повышения ценности продукции и снижения ее себестоимости.

Понятие «информация» в фундаментальной науке появилось в середине XX в. в связи с развитием теории процессов управления – кибернетики. Оно оказалось исключительно плодотворным и очень быстро получило статус общенаучной категории, широко используемой не только специалистами в области кибернетики и передачи информации в технических системах, но и многими учеными, работающими в сферах естественных и гуманитарных наук. И только философия длительное время игнорировала эту новую общенаучную категорию точно так же, как в свое время она игнорировала понятие энергии.

Становится совершенно очевидным, что для современной информационной революции высокие технологии являются тем же, чем новые источники энергии были для индустриальных революций: от паровой машины к электричеству, ис-

копаемому топливу и даже к атомной энергии, поскольку производство и распределение энергии было ключевым элементом индустриального общества.

В нашей стране управление качеством в настоящее время также приобретает все большую известность благодаря стандартам серии ISO 9000:

- ISO 9000 «Система менеджмента качества. Общие положения и словарь»;
- ISO 9001 «Система менеджмента качества. Требования»;
- ISO 9004 «Система менеджмента качества. Рекомендации для улучшения».

В соответствии с новой философией качества, стандарты охватили практически все сферы деятельности предприятия. По сути дела, международные стандарты серии ISO 9000 потребовали самого малого – рассмотреть существующие информационные потоки, формализовать их в разумных пределах и дать возможность заказчикам убедиться, что минимальные требования к управляемости и стабильности предприятия выполняются.

Рынку понадобилась от производителя визитная карточка, подтверждающая наличие минимальных гарантий по отношению к существующим рискам. Все крупнейшие и наиболее авторитетные западные аудиторские компании в ответ на это аккредитовались на проведение аудита и выдачу сертификатов, подтверждающих соответствие систем качества требованиям международных стандартов ISO 9000.

Новый подход получил и новое развитие.

Во-первых, обнаружилось, что формализация и инвентаризация управленческих процессов вскрывают несовершенство протекания информационных потоков, отсутствие отдельных связей, выявляет лишние звенья управления. Управленческие функции становятся прозрачными, четко определяется ответственность и статус на всех уровнях управления. Процесс построения системы менеджмента качества оказался не так прост и потребовал тотального обучения и привлечения консультантов, которые одновременно вынуждены обучать руководителей методологии решения проблем и командным методам работы, описанию процессов (карты процессов), внутреннему аудиту.

Во-вторых, стандарты ISO 9000 стали мощным средством для западного рынка в конкурентной борьбе с продукцией развивающихся стран и нашей продукцией. Европейское сообщество постоянно увеличивает перечень продукции, на которую наложены ограничения, связанные с сертификацией на соответствие требованиям ISO 9000.

В-третьих, в связи с ужесточением ответственности за выпуск некачественной продукции появились требования к использованию более строгих стандартов.

В-четвертых, хотя выполнение минимальных требований стандартов ISO 9000 соответствует только приблизительно 17 % от идеальной модели западной компании, построенная в соответствии со стандартами ISO 9000 система менеджмента качества является базой для внедрения дальнейших современных подходов в управлении, превращающих компанию в мирового лидера.

В настоящее время развитые зарубежные страны предпринимают беспрецедентные усилия в развитии и внедрении новых технологий повышения эффективности управления и использования современных информационных систем. Эти универсальные подходы охватывают достижения различных наук: передачи и обработки информации, социологии, психологии, менеджмента, охраны окружающей среды, экономики, и, по-видимому, именно в управлении, оснащенном бурно развивающимися средствами обработки и передачи информации, будет состоять новый этап научно-технической революции XXI в.

Ситуация для стран, которые вовремя не включаются в процесс освоения новых технологий управления, будет и далее оставаться такой же, как во второй половине нынешнего столетия – отставание на первом этапе означает отставание навсегда.

Качество продукции и ее конкурентоспособность – это, безусловно, связанные, но все-таки существенно различные понятия. Качество продукции – основной фактор обеспечения ее конкурентоспособности на рынке.

Конкурентоспособность – это характеристика продукции, отражающая степень удовлетворения конкретной потребности по сравнению с лучшей аналогичной продукцией, представленной на данном рынке. Конкурентоспособность любой продукции может быть определена только в результате ее сравнения с продукцией конкурента как по степени соответствия конкретной потребности, так и по затратам на ее удовлетворение. При этом следует иметь в виду, что в последние годы наиболее приоритетным фактором при выборе продукции стало качество продукции, и потребитель стал отдавать предпочтение продукции высшего качества, отказываясь от более дешевой, но имеющей худшие качества.

В конечном итоге, об уровне конкурентоспособности продукции можно судить только по реакции рынка, выражающейся в объемах продаж продукции. Оценки конкурентоспособности дают лишь ожидаемую, а не реальную конкурентоспособность продукции. Для успешной продажи продукции необходимо, чтобы она соответствовала запросам потребителей данного рынка, появилась на рынке в нужном количестве и в нужный момент времени, а также чтобы потребитель был подготовлен к появлению на рынке данной продукции. Фактор времени весьма важен, ибо то, что нужно потребителю сегодня, может оказаться ненужным завтра из-за изменения вкусов потребителя, моды или появления нового технического решения. Поэтому рыночная судьба продукции во многом зависит от эффективности деятельности маркетинговой службы изготовителя продукции.

Необходимость комплексного подхода к качеству на предприятии, составления долгосрочных программ, участия всех подразделений в деятельности по повышению качества свидетельствует о том, что качеством и продукции, и работы нужно управлять.

Современное управление качеством исходит из положения, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена; эта деятельность должна осуществляться в ходе производства продукции. Важна также деятельность по обеспечению качества, которая предшествует процессу производства. По данным исследователей, около 80 % всех дефектов, которые выявляются в процессе производства и использования изделий, обусловлены недостаточным качеством процессов разработки концепции изделия, конструирования и подготовки его производства. Около 60 % всех сбоев, которые возникают во время гарантийного срока изделия, имеют свою причину в ошибочной, поспешной и несовершенной разработке. Выявлено, что при разработке и производстве изделия действует правило десятикратных затрат – если на одной из стадий круга качества изделия допущена ошибка, которая выявлена на следующей стадии, то для ее исправления потребуется затратить в 10 раз больше средств, чем если бы она была обнару-

жена вовремя. Если она была обнаружена через одну стадию – то уже в 100 раз больше, через две стадии – в 1000 раз и т.д.

Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система менеджмента качества. При этом нужны не отдельные разрозненные и эпизодические усилия, а совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта с целью поддержания соответствующего уровня качества.

Главные принципы информационно-технологической парадигмы нового общества состоят в следующем:

- информация является одновременно сырьем, конечным продуктом и капиталом; она является предметом и средством труда. Причем она не воздействует на технологию, как было ранее, а наоборот, высокие технологии определяют характер информации;
- информация, в отличие от вещественно-энергетических ресурсов и процессов материального производства, не отвечает принципу сохранения (т.е. может появляться и исчезать, не расходуется в процессе производства нового информационного продукта и т.д.); благодаря этому информационный бизнес оказался высококонкурентным в сравнении с технологиями, построенными на использовании традиционных материальных ресурсов;
- информация как интегральная часть всякой человеческой деятельности испытывает на себе всеохватность эффектов новых технологий;
- информация, использующая новые технологии, хорошо приспособлена к растущей сложности взаимодействий и к непредсказуемым моделям развития, возникающим из творческой мощи таких взаимодействий.

Эта топологическая конфигурация – сеть – может быть благодаря новым информационным технологиям материально обеспечена во всех видах процессов и организаций;

- информация, связанная с сетевым принципом, но явно не принадлежащая только ему, обеспечивает большую гибкость, когда многое можно модифицировать и даже фундаментально изменять путем перегруппировки их компонентов. Иными словами, конфигурацию новой технологической парадигмы отличает ее способность к реконфигурации в обществе, для которого характерны постоянные изменения и организационная текучесть. Заметим, однако, что гибкость может быть как освобождающей силой, так, одновременно, и порождать негативные тенденции;

- информация несет в себе возможности растущей конвергенции конкретных технологий в высокоинтегрированной системе, в которой старые, изолированные технологические траектории становятся буквально неразличимыми. Более того, в технологической системе один элемент невозможно представить без другого: микрокомпьютеры определяются в основном мощностью чипов, а проектирование и параллельная обработка микропроцессоров зависят от архитектуры компьютеров. Телекоммуникации же, являющиеся одной из форм обработки информации, одновременно все шире диверсифицируются и интегрируются в одной и той же сети.

Суммируя все вышеприведенные принципы, можно заключить, что современная информационно-технологическая парадигма обладает возможностью проникать в самую сердцевину жизни, однако ее фактическое развертывание в области сознательного человеческого действия и сложная матрица взаимодействий между технологическими силами, освобожденными человеком, и им самим – это вопрос будущих исследований.

Ключевым элементом такой парадигмы является инновационная среда, под которой понимают специфическую совокупность отношений производства и менеджмента, основанную на такой организации, которая в целом разделяет культуру труда и инструментальные цели, направленные на генерирование новых знаний, процессов и продуктов. Концепция среды не обязательно включает пространственное измерение, однако пространственная близость является необходимым материальным условием существования таких сред из-за свойств природы, взаимодействующих в инновационном процессе.

С.А. Колмыков

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНО-ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ УСЛУГ

Транспортная сфера (ТС) любой страны играет одну из важнейших ролей социальной структуры общества. Качество ее функционирования на базе равноправного существования в данной сфере всех форм собственности позволяет создать поле качества экономических отношений собственников услуг ТС и создать сетевую среду для реализации принципов социально-ориентированной рыночной экономики.

ТС России представляет собой целый комплекс услуг, формирующих среду обитания человека. Это перевозка пассажиров и грузов, оформление транспортной сопроводительной документации, договора перевозки, расчет за транспортировку, страхование груза, таможенная очистка и многое др.

Институциональные преобразования в ТС происходили в соответствии с общей концепцией реформирования отраслей народного хозяйства России. В целом транспортное хозяйство (ТХ) России будем рассматривать как динамическую экономическую систему. Под динамикой ТХ будем понимать изменение качественных свойств рассматриваемой экономической системы, общие закономерности ее поведения. Сюда входит как традиционный анализ сравнительной статистики, так и количественный анализ глобальных экономических сдвигов, происходящих во времени. Таким образом, при исследовании динамики ТХ нами культивируется поведенческий подход к анализу функциональных свойств ТХ как динамической экономической системы.

ТХ выступает в качестве самостоятельного экономического института. Соответственно любое изменение позиции отрасли может восприниматься как изменение относительной роли и значимости данного института, тем самым характеризуя направленность трансформации всей институциональной структуры общества.

Трансформация ТХ в направлении построения рыночной системы хозяйствования поставила ряд серьезных проблем перед системой государственного регулирования.

Во-первых, изменился сам характер макроэкономического регулирования. Так, если в плановой экономике система экономического управления была нацелена на прямое вмешательство в ТХ, то современная система макрорегулирования направлена в основном на формирование благоприятного экономического климата путем косвенного воздействия на экономических агентов. Во-вторых, изменился набор макроэкономических инструментов, находящихся в распоряжении государственных органов управления. Нынешний этап представляет собой период освоения и овладения новыми рычагами экономического воздействия.

Современное развитие ТС прошло несколько стадий от экстенсивного до интенсивного, качественного развития. Сегодня перед ТС России стоит задача совершенствования технологии оказания услуг, обеспечения и улучшения их качества и эффективности деятельности с целью получения конкурентного преимущества.

Вопросы повышения качества ТС, поиск резервов, возможности контроля рассматриваются на государственном уровне, на уровне профессиональных объединений.

ТС России представляет собой целый комплекс услуг, формирующих среду обитания человека. Это перевозка пассажиров и грузов, оформление транспортной сопроводительной документации, договора перевозки, расчет за транспортировку, страхование груза, таможенная очистка и многое др.

Средства для надежной и устойчивой работы транспортного хозяйства в его сегодняшнем виде нет ни у государства, ни у местных властей, ни у предприятий, ни у населения. Данное утверждение имеет два взаимосвязанных аспекта:

1) несоответствие производительности общественного труда объему потребляемых транспортных услуг (ТУ), что связано с деформированной системой ценообразования на энергетические ресурсы и ТУ, унаследованной из социалистического периода;

2) несоответствие транспортной инфраструктуры критериям эффективности рыночной экономики.

Институциональные преобразования ТС происходят в соответствии с общей концепцией реформирования отраслей народного хозяйства России и программно-целевой стратегией развития качества жизни.

Недостаточность научной проработки этих проблем определяет актуальность и значимость их исследования.

Согласно институциональной теории активы работают тем эффективнее, чем полнее определены и защищены (специфицированы) права собственности и чем сильнее давление конкурентной сферы. Если государство берет на себя защиту прав собственности, то это порождает положительные внешние эффекты (экстерналии) для всех участников экономических отношений.

В защите прав акционеров заключается в первую очередь регулирующая роль государства:

1) развитие нормативно-правовой базы, на которую опирается деятельность акционерных обществ;

2) необходимо в полной мере государству задействовать институт своих представителей, управляющих государственным пакетом акций;

3) формирование юридических и экономических механизмов корпоративного управления для обеспечения реальной связки капитал–прибыль (прибыль должна быть результатом вложения капитала и распределяться пропорционально вложению капитала; управление компаний в интересах собственников капитала).

Новый институциональный регулирующий механизм в ТС предполагает:

1) формирование открытой конкурентной среды;

2) повышение степени «прозрачности» всех операций в ТХ при понижении (устранении) высоты барьеров вхождения в него;

3) формирование контрактных отношений по линии услуги ТС – потребитель.

Составной частью новой философии федеральных отношений мог бы стать принцип «конкурентного федерализма». Этот принцип предусматривает передачу полномочий и соответственно источников их финансирования на возможно более низкие уровни власти, которые должны конкурировать друг с другом за «продажу» социальных услуг населению.

Экономический рост ТС – это результат расширения границ обмена. В работе Т. Эггертссона «Институциональная экономическая теория в переходных экономиках» известная неоклассическая кривая производственных возможностей дополнена неинституциональной кривой социальных возможностей («Social-frontier»), которая расположена левее кривой. Перемещение кривой социальных возможностей вправо, ближе к кривой производственных возможностей и есть расширение границ обмена.

Институциональные изменения в ТС дополняют (наполняют) институциональное пространство РФ, преобразовывая его от дискретного до непрерывного.

Для содействия развитию ТС государство должно использовать два постулата институциональной теории:

1) рыночная ценность любого актива ТС определяется затратами, которые владелец актива должен нести для защиты от доступа других лиц к активу;

2) рыночная ценность любого актива зависит от того, насколько велик «пучок» прав собственности, связанный с активом.

Институты, используемые в ТС, можно подразделить на формальные, воплощенные в законах и иных нормах, и неформальные, основанные на взаимных ожиданиях между текущими интересами производителей транспортных услуг и интересами потребителей услуг ТС, причем этот процесс направлен на увеличение «сетевого капитала (network capital)» ТС. «Сетевой капитал» для ТС наиболее часто обосновывается как средство выживания и достижения коммерческих целей ТС. Все это дает основание утверждать о формировании локальной институциональной среды ТС, поддерживающей и укрепляющей институциональное пространство экономики России. Для эффективности функционирования институциональной среды ТС по неформальным нормам и правилам необходимо, чтобы данный институт развивался по «консенсусному» типу, поскольку институты обладают свойством возрастающей «отдачи от масштаба»: чем больше людей придерживается институциональной нормы в своей деятельности, тем эффективнее она регулирует социальную жизнь.

В целом конституциональная эволюция ТС России представляет собой динамический органический процесс, протекающий стихийно или при минимальном участии государства, направленный на поддержание конкурентной среды («институциональное проектирование» по В. Тамбовцеву) за счет:

1) продвижения готовых услуг на внешних рынках;

2) снижения барьеров для входа в рынок;

3) помощи наукоёмким производством для нужд ТС.

По мнению Е. Майминаса, «Для России исторически характерен рваный ритм ... процесса («догоняющего развития»), причем обычно он инициировался военными поражениями, после которых страна мучительным рывком на какое-то время вырывалась вперед. Потом ... наступал застой до нового рывка». Иными словами, многовековой опыт развития России свидетельствует о том, что она движется по синусоиде модернизационных циклов, каждый из которых включал стремительный «скачок» и превращение в мировую державу, а затем оборачивался упадком и утратой достойного места в мире. Такие же модернизационные циклы присущи каждому сектору экономики России, в том числе и ТС.

В настоящее время в России складываются политические и экономические предпосылки для нового «модернизационного скачка» ТС. Этому способствует:

- а) сильная власть, возможно в рамках авторитарной «восточноазиатской модели модернизации», обеспечивающей макроэкономическую сбалансированность и относительное равенство доходов;
- б) общественный консенсус, формирующий вектор качества в системе ценностей;
- в) свободные и высококвалифицированные трудовые ресурсы, новые экспортоориентированные технологии;
- г) эффективный административный аппарат.

Для эффективности состояния функционирования ТС государство должно создать:

- а) фондовый рынок;
- б) рейтинговые и оценочные агентства, использующие международные стандарты отчетности;
- в) суды, нотариат – для свободной купли-продажи прав собственности в ТС.

Основная цель – повышение отдачи активов ТС – может быть достигнута и достигается, прежде всего, и в рамках формирования, и поддержания конкурентной среды, и повышения степени прозрачности всех операций в рамках ТС.

При развитии ТС необходимо использовать принцип современного антимонополистического регулирования, по которому необходимо бороться не с монополиями, а с монополистическим поведением (завышение цен, дискриминация потребителей, снижения качества услуг, возведения искусственных барьеров на пути конкурентов).

В.В. Жариков

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ

**УЧЕТ МНОГОАСПЕКТНОЙ СУЩНОСТИ
МАШИНОСТРОИТЕЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ
В УПРАВЛЕНИИ ЕЕ КАЧЕСТВОМ**

Многоаспектная сущность машиностроительной продукции налагает свои особенности в управлении ее качеством.

Использование рыночных механизмов в экономических отношениях субъектов хозяйствования привели к переходу с «рынка продавца» на «рынок потребителя», возникновению и развитию конкуренции на товарных рынках. В этих условиях машиностроительным предприятиям необходима адаптация к рыночным условиям.

Высокие темпы развития техники привели к появлению принципиально новых видов продукции, резкому усложнению их конструкции, созданию и широкому освоению новых технических систем. На мировых рынках за три года обновляется около половины всех товаров.

Появляются новые методы и способы использования исходных материалов. Непрерывно возрастает потребность предприятий в машиностроительной продукции высокого качества.

Принципиально новая ситуация возникла в России в связи с отказом от командно-административных методов управления вообще и качеством в частности. В плановой экономике указания по повышению качества исходили от высшего руководства. Так, в Основных направлениях экономического и социального развития СССР на 1981 – 1985 гг. и на период до 1990 г. подчеркивалось, что эффективная экономика обусловлена качеством продукции, улучшением ее потребительских и технико-экономических свойств (Материалы XXVI КПСС. – М. : Политиздат, 1981. – С. 110). При этом указывалась необходимость снижения материалоемкости продукции на 7–8 %, а энергоёмкости на 10 – 12 %. Однако централизованное планирование и распределение ресурсов приводило к тому, что не редко на предприятия направлялась машиностроительная продукция без учета потребностей, которая в дальнейшем не использовалась в технологическом процессе.

В новых реалиях на первое место выходит борьба за потребителя как внутри страны, так и за ее пределами. Завоевать потребителя можно лишь продукцией высокого качества.

Рассматривая качество продукции как объект управления, необходимо уточнить содержание и сущность экономической категории качества.

В настоящее время существует множество подходов к определению качества и его трактовок. В истории формирования философии качества выделяются несколько периодов. При этом постоянно остается проблема соотношения влияния на качество продукции внешней и внутренней среды. Внешняя среда определяет уровень качества продукции, реализуемой на рынке, а внутренняя среда рассматривается как возможность производства и поставки качественной продукции на рынок.

В ГОСТ 15467–79 указано, что качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

В международном стандарте ISO 8402–86 качество определяется как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

В государственном стандарте РФ (ГОСТ Р ИСО 9000–2001) качество определено как «степень соответствия присущих характеристик требованиям». При этом уточнено, что присущая характеристика вытекает из требования:

1. Характеристика может быть собственной или присвоенной.
2. Характеристика может быть качественной или количественной.

3. Существуют различные классы характеристик: физические, органолептические, этические, временные, эргономические, функциональные.

К сожалению в ГОСТ Р ИСО 9000–2001 не указана в числе характеристик экономическая. А ведь одним из важнейших конечных результатов повышения качества продукции является экономический.

Под требованием в указанном стандарте понимается «потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным».

Проведенные исследования позволяют отметить, что подходов к определению понятия «качество продукции» существует множество.

По нашему мнению, каждый вид продукции имеет свои отличительные характеристики и подходы к определению качества. Продукция представляет собой результат соединения процессов, минерального сырья, прошлого и настоящего труда. Качество машиностроительной продукции во многом зависит от качества материалов и комплектующих изделий, от состояния оборудования, на котором производится изготовление деталей машин. В этой связи нами предпринята попытка дать классификацию продукции по различным классификационным признакам.

В ГОСТ Р ИСО 9000–2001 «продукция определена как результат процесса». В свою очередь процесс определен как «совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы». В этой связи продукция становится «результатом совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы».

В ГОСТ Р ИСО 9000–2001 различаются четыре общие категории продукции: услуги, программные средства, технические средства, перерабатываемые материалы.

По нашему мнению, продукция может быть:

1. По сущности и вещественному содержанию:

- а) материальная продукция (изделия) – продукция материальной сферы производства;
- б) нематериальная (услуги, ценные бумаги) – результат деятельности человека в сфере услуг и на фондовом рынке.

Услуги можно разделить на два вида:

- 1) услуги населению;
- 2) услуги промышленного характера.

Классификация ценных бумаг широко известна, а их качество можно определить как надежность и эффективность, т.е. отдача на один рубль затрат.

2. По месту использования:

- а) товары народного потребления;
- б) товары промышленного назначения.

3. По длительности использования:

- а) товары (услуги) одноразового употребления, в том числе оборотные фонды;
- б) товары (услуги) многократного использования, в том числе основные фонды.

Рассматривая качество машиностроительной продукции, необходимо отметить его многоаспектность (рис. 1).

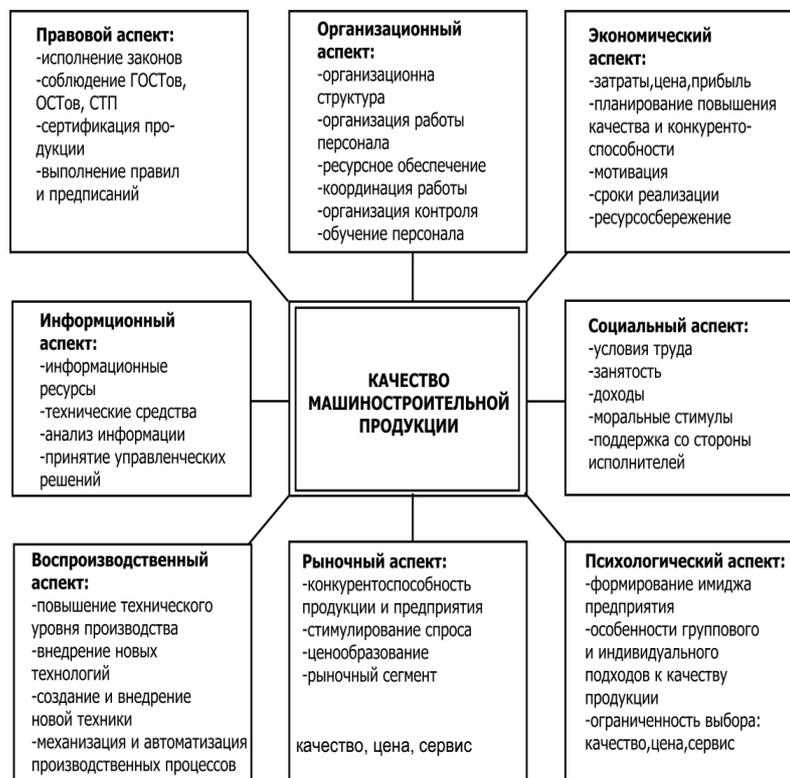


Рис. 1. Многоаспектная сущность машиностроительной продукции

Из рис. 1 видно, что качество машиностроительной продукции является, во-первых, фондообразующей, а во-вторых, оказывает влияние на все стороны производственной и общественной деятельности.

Продукция машиностроения имеет собственные характеристики качества, свое назначение и использование. При этом она значительно отличается от товаров народного потребления. Отличительными характеристиками являются:

1. Потребителями машиностроительной продукции являются, как правило, промышленные предприятия. В связи с тем, что машиностроение является фондообразующей отраслью, от качества и технического уровня его продукции зависит технический уровень производства в других отраслях экономики страны. В этой связи качество машиностроительной продукции должно сохраняться в течение 10 – 12 лет, обеспечивая производство продукции высокого качества.
2. Потребность в машиностроительной продукции вторична; ее объемы и структура определяются технологией производства и объемами производимой с ее помощью продукции, спрос на которую определяет спрос на продукцию машиностроения.
3. Потребители машиностроительной продукции являются посредниками между предприятиями-изготовителями и конечными потребителями.
4. Конечными потребителями результатов труда машиностроения являются физические лица. В этой связи качество конечной продукции зависит от технического уровня оборудования и используемых технологий.
5. Качество продукции машиностроительной продукции складывается из нескольких составляющих: качество сырья и материалов, качество литья, качества полуфабрикатов со стороны и комплектующих изделий, качество обработки деталей, качество сборки, упаковки и транспортировки, качество монтажа и наладки, качество эксплуатации машин и оборудования. В этой связи для достижения высокого качества продукции необходим операционный контроль и качественная подготовка кадров, которые будут заниматься эксплуатацией машиностроительной продукции (техники).
6. Продукция машиностроения является товаром длительного пользования, а отрасль машиностроения является фондообразующей отраслью. Качество машиностроительной продукции зависит от многих составляющих: качества сырья, технологий, комплектующих изделий.
7. Машиностроение отличается от других отраслей квалификацией и структурой кадров. В машиностроении работают высококвалифицированные кадры: конструкторы, технологи, электронщики, рабочие станочники, сборщики. Высокий квалификационный уровень имеют и контролеры качества продукции, использующие при контроле продукции различные технические средства.
8. Рынок продукции машиностроения в значительной степени отличается от рынка товаров народного потребления. Продукция машиностроения реализуется непосредственно заказчику, т.е. канал распределения продукции един. В этой связи цена продукции машиностроения не содержит в себе наценок и прибыли торговых организаций. На рынке товаров машиностроения работают квалифицированные покупатели, а закупки крупные и комплектные. Продавая свою продукцию, машиностроительное предприятие берет на себя обязательства по обслуживанию этой продукции (сервис: шеф-монтаж и наладка, поставка запасных частей и ремонт оборудования с модернизацией).
9. Различные подходы к оценке качества продукции народного потребления и продукции машиностроения. При проведении оценки машиностроительной продукции термин «качество» применяется:
 - для сравнения конкретной продукции с аналогичной по функциональному назначению («относительное качество»);
 - при количественной статистической оценке («уровень качества»);
 - при проведении точной технической оценки (мера качества).
10. Спрос на продукцию машиностроения не эластичен, а тип рынка, на котором работают машиностроительные предприятия, производящие продукцию промышленного назначения, – олигополия. Необходимо учитывать особенность машиностроительной продукции и ее влияние на технический уровень производства в отраслях-потребителях. Также стоит отметить, что машиностроительная продукция всегда приобретает заказчиком для достижения своих экономических или социально-общественных задач, т.е. за счет применения продукции машиностроения заказчик достигает запланированных результатов (увеличение уровня прибыли, снижение себестоимости и т.д.). С учетом вышесказанного нами предложено следующее определение качества машиностроительной продукции. *Качество машиностроительной продукции – это совокупность производственных и потребительских свойств изделия, определяющих технико-технологический уровень производства и качество продукции в отраслях-потребителях и позволяющая потребителю полностью удовлетворять свои потребности, достигая запланированных целей.* Классификация показателей качества продукции включает:
 - единичный показатель – относящийся только к одному из ее свойств, наиболее характеризующий продукцию;
 - комплексный показатель – характеризует несколько свойств;
 - групповой показатель – комплексный, характеризует только группу однородных свойств (например, надежность);
 - обобщенный показатель – комплексный, по такой совокупности свойств, по которой принято решение оценивать качество продукции.Необходимо осторожно пользоваться обобщенным показателем качества продукции, не допуская перекрытия одними единичными показателями существенных недостатков продукции, которые характеризуются другими единичными показателями. Управление качеством продукции должно учитывать все указанные составляющие элементы качества машиностроительной продукции и обеспечивать более высокий уровень производства продукции в отраслях, ее потребляющих в качестве средств производства. В свою очередь повышение качества продукции позволит отечественным машиностроительным предприятиям успешно конкурировать на рынке с зарубежными фирмами и перейти от формы функционирования и выживания к устойчивому экономическому росту.

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНО-ПАРТИСИПАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

Философия и концепция управления, основанная на расширении полномочий и участия работников, обычно объединенных в группы, в настоящее время является основополагающим в принятии действенных решений по вопросам, важным для деятельности компании и самих работников. Партиципативное управление (менеджмент участия) дает работникам возможность разделить ответственность, риски и успех организации.

Следуя пути, проложенному исследованиями по реорганизации труда Элтона Мэйо и его коллег в 1930-х гг., новые теоретики 1950-х и 1960-х гг. уделяли повышенное внимание расширению полномочий работников и их участию в управлении. Индустриальные психологи нового направления, включая Абрахама Маслоу, Дугласа МакГрегора, Фредерика Герцберга, Ренсиса Лайкерта и Криса Арджириса, разрабатывали различные теории человеческих отношений, ориентированные на поведение людей, утверждая, что созданная для рабочего производственная среда способна увеличить их удовлетворенность трудом, производительность и качество их работы (см. Человеческие отношения. Двухфакторная теория мотивации).

В США к середине 1960-х гг. во многих организациях менеджеры начали экспериментировать с некоторыми из появившихся теорий человеческих отношений с целью реорганизации производственной среды. Так, например, рабочим, выполнявшим слишком простые, повторяющиеся операции, добавляли новые задания. Эта попытка расширить круг обязанностей работника на том же уровне компетенции называлась «расширением труда». Кроме того, отдельные работники получали большую свободу действий при выполнении работы, что было названо «обогащением труда». Более того, организации применяли различные формы матричной системы управления, которая позволяет преодолевать традиционные барьеры в иерархической цепи инстанций, увеличить взаимодействие, сотрудничество нижнего, среднего и высшего уровней управления.

В 1960-х гг. теории человеческих отношений и нововведения, ими вызванные, сделали возможным большее участие работников в принятии управленческих решений на уровне производства (см. также Качество трудовой жизни). Приблизительно в это же время исследователи начали эксперименты с участием в управлении небольших групп рабочих, созданных для усиления контроля качества и впоследствии известных как кружки качества.

Кружки качества – это небольшие группы работников, которые добровольно собираются для того, чтобы внести свой вклад в решение проблем производства или качества продукции. Это один из способов применения принципов участия в принятии решений с помощью групп. Кружки качества обычно действуют снизу вверх, т.е. они дают советы менеджерам, которые сохраняют право принимать окончательные решения. Как таковые, кружки качества не обладают достаточными полномочиями для того, чтобы проводить в жизнь свои собственные рекомендации. Тем не менее, менеджеры достаточно часто прислушиваются к советам, поступающим от них, и внедряют их предложения. Вознаграждение за такие предложения может иметь денежное выражение, но чаще само участие в процессе принятия решений расценивается работниками как основная награда.

К концу 1970-х – началу 1980-х гг. в США обратили внимание на развитие в Японии кружков качества и на способность японской модели управления добиться сотрудничества со стороны рабочих. В Японии кружки качества были составной частью организаций, а не экспериментальным нововведением (часто на очень короткий срок). Возможно, это одна из причин успеха Японии в использовании данного метода. Японская модель предполагает еженедельные встречи между комитетом рабочих и цеховыми мастерами, с тем чтобы обсуждать и решать проблемы качества продукции. Это длительный, постоянный процесс.

Партиципативное управление с участием работников в процессе принятия решений содержит в себе четыре ключевых элемента: информацию, знание, вознаграждение и власть, которые важны для деятельности любой организации. Работникам на всех уровнях необходимо располагать ими, чтобы эффективно участвовать в работе организации, а подлинное включение рабочих в процесс управления требует, чтобы все четыре этих элемента присутствовали на низшем уровне организационной структуры.

Некоторые из технологий партиципативного управления включают:

- доведение целей корпорации и ее ценностей до работников;
- важность уважения к каждому сотруднику;
- доверие к сотрудникам вместо строгих правил и контроля;
- удовлетворенность клиентов;
- работу в команде;
- сокращение уровней руководства;
- открытое, свободное общение лицом к лицу;
- оценку коллегами (равными по статусу) и подчиненными;
- обучение навыкам управления.

Современное использование методов партиципативного управления в частном и государственном секторе в США связано с системами совместного управления, ориентированными на команду, бригаду. В данных системах как команда, так и отдельный работник обладают полномочиями принимать важные решения по поводу режима труда, поддержания уровня качества и других вопросов, которые раньше входили исключительно в область компетенции управленческих структур. Работники в таких системах совместно участвуют в процессе принятия решений и разделяют ответственность в вопросах, которые оказывают непосредственное влияние на их работу. Более ранний интерес к кружкам качества, включая целенаправленное совместное принятие решений, дал толчок появлению ориентированных на команду систем, которые включают и команды качества.

Команды качества, в противоположность кружкам качества, входят составной частью в систему комплексного управления качеством и других программ, направленных на улучшение качества. Команды качества порождаются «сверху вниз» и наделены полномочиями на практике осуществлять свои рекомендации. В то время как кружки качества делают акцент на генерировании идей, команды качества выносят основанные на анализе данных решения об улучшении качества товаров и услуг. В командах качества применяются различные методы принятия решений. Методики мозгового штурма, использование блок-схем и причинно-следственных диаграмм используются для того, чтобы помочь выявить проблемы, влияющие на уровень качества.

В то время как кружки качества и команды качества являются методами вовлечения групп в процесс принятия решений, самоуправляемые команды представляют собой следующий шаг в развитии принципа участия. Область компетенции при принятии решений самоуправляемыми командами шире, чем поле деятельности кружков и команд качества, которые занимаются в основном проблемами качества и производства. Самоуправляемые команды принимают многие решения, которые когда-то были прерогативой исключительно менеджеров, например разработка рабочего графика, наряды на работу, кадровое обеспечение. В отличие от кружков качества, указания которых носят рекомендательный характер, самоуправляемым командам предоставляются определенные полномочия в процессе принятия организационных решений. Анализ результатов 70 исследований показывает, что команды самоуправления положительно повлияли на производительность труда, равно как и улучшили отношение к самоуправлению. Вместе с тем команды самоуправления не оказали значительного воздействия на удовлетворенность работой, число прогулов и объем производства.

Исследования показывают, что решения в отношении качества продукции или процесса производства только выиграют от советов кружков качества или решений команд качества. В дополнение к этому руководитель, желающий передать максимально большой объем полномочий группе, может обратиться к практике команд самоуправления.

Партисипативное управление с участием команд работников предполагает, чтобы члены команды обладали информацией, позволяющей принимать решения; независимостью, чтобы иметь возможность воплощать их на производстве; организационной структурой, поддерживающей такой стиль поведения, и менеджерами, способными действовать в данных рамках.

Многие государственные чиновники и независимые аналитики полагают, что если бы федеральный бюрократический аппарат принял всестороннюю программу производительности и качества, предпринимателям и гражданам было бы значительно легче взаимодействовать с федеральными службами и сэкономленные в результате данного процесса средства смогли бы в конечном итоге снизить дефицит бюджета и уменьшить налоги. Уже удалось сэкономить несколько миллиардов долларов благодаря предложениям работников и расширению использования методов партисипативного управления, заимствованных из частного производства.

Скептики утверждают, что данный тип управления невозможен в государственном аппарате уже ввиду его огромного размера. Кроме того, Национальная ассоциация государственных служащих, объединяющая федеральных работников, в целом противостоит данному подходу и его принципам, таким, как принцип выплаты за заслуги, кружки качества и другим компонентам комплексного управления качеством (TQM).

Недостаточное доверие к новым методам, искаженная или вовсе неверная информация о них являются наиболее серьезными препятствиями для осуществления партисипативного управления в государственном секторе. Помимо этого непосредственно влияет на успех подобных нововведений существование трех различных полей деятельности в госуправлении, установки и ценности которых часто вступают в конфликт друг с другом, – это общественно избираемый сектор, административный сектор и профессионально-технический сектор. Для того чтобы преобразовать государственные организации в успешно применяющие партисипативное управление структуры, необходимо соблюдать следующие шесть принципов: целостность, самопроектирование, представительство, наделение полномочиями, интеграция и равенство.

По сравнению с частным сектором примеров использования элементов партисипативного управления в госучреждениях значительно меньше, но и здесь есть свои успехи. В 1986 г. после внедрения в оперативную систему управления городом Форт Лодердейл, штат Флорида, процесса улучшения качества (QI) укрепился моральный дух работников, уменьшилось количество прогулов, произошло значительное снижение канцелярщины и волокиты, а ежегодная экономия средств возросла приблизительно на 300 000 долларов. На данный момент в городе существуют 55 добровольных команд улучшения качества, в основном занимающихся проблемами организации производства в специальных сферах деятельности волонтеров.

В государственном секторе других стран создавались пилотажные проекты, посвященные использованию различных форм партисипативного управления. В 1990 г. Канадское правительство заявило, что в департаментах государственной службы должны на первом месте быть интересы людей. Работа представителей административных структур региона Онтарио стала объектом социологического исследования, состоявшего из ряда интервью с основными участниками. Оценив эффективность инноваций и определив влияние принципов партисипативного управления на процессы руководства, данное исследование показало, что администраторы, организованные в команды, старались изменить работу в госучреждениях в регионе одновременно в трех направлениях:

- 1) в отношении структуры – поддерживать и поощрять стремление работать в командах вместо строгого соблюдения иерархии;
- 2) в отношении процесса принятия решений – перейти от принципа подчинения к принципу участия;
- 3) в отношении культуры организаций – отдавать приоритет людям, а не системам.

Общим для всех руководителей было осознание того, что они не только должны были вести себя как лидеры и непосредственно осуществлять управление, но и активно поддерживать новые идеи, способствовать их зарождению.

В 1970 г. в Европе проводились отдельные эксперименты в области партисипативного управления, известные под названием партисипативного проектирования (PD). С тех пор движения за партисипативное проектирование, например, подобные тем, что существуют в Норвегии, оказывают влияние на широкий спектр организаций частного сектора, включая банки и больницы, а также организации государственного сектора, включая государственные учреждения и школы.

В наши дни становление интеллектуального общества требует качественного повышения человеческого, интеллектуального потенциала развивающихся стран и тем самым выдвигает сферу образования на первый план общественного развития. От решения проблем образования, которые всегда остро стояли в развивающихся странах и которые еще более усугубились в последние десятилетия в связи с бурным развитием информационных технологий, зависят сейчас перспективы социально-экономического развития этих стран, решения глобальной проблемы преодоления отсталости в мире. Усиление роли знаний, информации в общественном развитии, постепенное превращение знаний в основной капитал принципиально изменяют роль сферы образования в структуре общественной жизни современного мира. Личность в информационном обществе получает новые возможности для самореализации и развития, но для использования этих возможностей необходима активная деятельность по образованию граждан. Повышение качества продукции, работ, услуг, образования невозможно без творческого, энергичного и инициативного поведения работников организации.

Т.Х. Усманова

*Финансовая академия при правительстве Российской Федерации,
г. Москва*

О СОДЕЙСТВИИ РЕФОРМИРОВАНИЮ И ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА В ОТРАСЛИ ЖКХ

Федеральный закон от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» (далее Закон), принятый Государственной Думой 06 июля 2007 г. и одобренный Советом Федерации 11 июля 2007 г., предусматривает ускорение реформирования ЖКХ, формирование эффективных механизмов управления жилищным фондом, внедрение ресурсосберегающих технологий. Множество проблем, существующих в отрасли ЖКХ, требовали установления правовых и организационных основ предоставления финансовой поддержки субъектам Российской Федерации и муниципальным образованиям. Такая финансовая поддержка необходима для проведения капитального ремонта многоквартирных домов, переселения граждан из аварийного жилищного фонда. Необходимо создать структуру, которая могла бы осуществлять функции по предоставлению финансовой поддержки, регулировать отношения между структурами ЖКХ и органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления. Проведение капитального ремонта в многоквартирных домах, работ по устранению неисправностей изношенных конструктивных элементов общего имущества собственников помещений, в том числе по их восстановлению или замене для улучшения эксплуатационных характеристик общего имущества, не возможен без серьезных вливаний в отрасль. Состояние инфраструктуры ЖКХ в настоящее время таково, что необходимы значительные инвестиции. Из-за отсутствия финансирования капитального ремонта многие регионы перевели жилые здания в разряд аварийных. Аварийный (ветхий) жилищный фонд – это совокупность жилых помещений в домах, которые признаны до 1 января 2007 г. аварийными и подлежащими сносу в связи с физическим износом в процессе их эксплуатации. Однако существует различная трактовка состояния аварийности жилого фонда в разных регионах. В связи с этим необходимо внести уточнения в статьи 32 и 86 Жилищного кодекса Российской Федерации (характеристики жилого фонда, в соответствии с которыми необходимо немедленное переселение одних жильцов, а других – последовательное и т.д.; социальные нормы, признающие жилье аварийным (ветхим) или требующим проведения капитального ремонта).

Своевременное появление Закона способствует содействию реформированию жилищно-коммунального хозяйства. Необходимость создания государственной корпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства (далее – Фонд) продиктовано временем. Создание Фонда как некоммерческой организации, согласно действующему законодательству, позволит регулировать бухгалтерский учет, отчетность, статистику и аудиторскую деятельность в отрасли. Во многих регионах Российской Федерации появилась необходимость создания благоприятных условий для проживания граждан. Стимулирование реформирования ЖКХ, формирование эффективных механизмов управления жилищным фондом, внедрение ресурсосберегающих технологий путем дополнительного предоставления финансовой поддержки государством благоприятно скажутся на состоянии ЖКХ, так как большинство населения не в состоянии осуществлять инвестирование жилья. Введенные в действие в 2007 г. новые формы статистического наблюдения позволят эффективно использовать информацию по предоставлению финансовой поддержки регионам. Однако необходимость проведения мониторинга адресных программ по проведению капитального ремонта многоквартирных домов и по переселению граждан из аварийного (ветхого) жилого фонда требует привлечения дополнительной информации. Капитальный ремонт жилого фонда в настоящее время не увеличивает стоимость основных средств ЖКХ, отражаемых в бухгалтерском учете. Существует необходимость регулирования данного вопроса для более тщательного анализа и контроля за средствами Фонда. Внушает уверенность тот факт, что подтвержденный годовой отчет Фонда направляется Президенту Российской Федерации, в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Общественную палату Российской Федерации в срок до 1 мая года, следующего за отчетным годом, и подлежит обязательному опубликованию, а также размещению на официальном сайте Фонда в сети «Интернет» в срок до 1 июня года, следующего за отчетным годом. Годовой отчет Фонда включает в себя отчет о деятельности Фонда за прошедший отчетный период, годовую финансовую (бухгалтерскую) отчетность Фонда, аудиторское заключение по ведению бухгалтерского учета и финансовой (бухгалтерской) отчетности Фонда за отчетный год, отчет о результатах мониторинга реализации региональных адресных программ по проведению капитального ремонта многоквартирных домов, региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда, а также выполнения требований Федерального закона по условиям предоставления финансовой поддержки за счет средств Фонда за отчетный год. Достоверность годовой финансовой (бухгалтерской) отчетности Фонда подтверждается аудиторской организацией, выбранной на конкурсной основе для проведения ежегодного обязательного аудита ведения бухгалтерского учета и финансовой (бухгалтерской) отчетности Фонда. Ведение бухгалтерского учета и финансовой (бухгалтерской) отчетности Фонда подлежит ежегодной обязательной аудиторской проверке. Теоретически процедура запланирована правильно, однако необходимо наличие структуры ЖКХ, идентичной Фонду.

В настоящее время финансовая система ЖКХ не отвечает требованиям Фонда, так как преобразования, происходящие в последние годы, ослабили контрольные функции в отрасли. Своевременное появление Федерального закона позволит упорядочить финансовые потоки, бухгалтерский учет и отчетность. В свете новых изменений необходимо разработать новые методы проведения независимого аудита.

В условиях монополизации отрасли произошло отчуждение имущества инфраструктуры ЖКХ в пользу коммерческих структур, передача его в оперативное, доверительное управление, в аренду. При изучении условий предоставления финансовой поддержки за счет средств Фонда на основании Федерального закона просматривается тенденция увеличения доли субъектов РФ и муниципальных образований за период деятельности Фонда в предприятиях ЖКХ.

Примечателен тот факт, что указанный закон позволит укрепить жилой фонд Российской Федерации, так как регулирует деятельность на территории муниципального образования (территориях субъектов Российской Федерации – городов федерального значения Москвы и Санкт-Петербурга), претендующего на получение финансовой поддержки за счет средств Фонда, коммерческих организаций коммунального комплекса с долей участия в уставном капитале субъектов Российской Федерации и (или) муниципальных образований не более чем 25 %, осуществляющих производство товаров, оказание услуг по электро-, газо-, тепло-, водоснабжению, водоотведению, очистке сточных вод и эксплуатацию объектов, используемых для утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов, если использование такими организациями объектов коммунальной инфраструктуры осуществляется на праве частной собственности, по договору аренды или концессионному соглашению.

Эффективность использования средств Фонда возможно, учитывая, что Правительство РФ приняло Постановление от 19.08.2004 № 418 «Об утверждении положения о Федеральном агентстве кадастра объектов недвижимости» (далее – Агентство) (с последующими изменениями) (в ред. Постановлений Правительства РФ от 14.03.2005 № 127, от 19.03.2005 № 141). Согласно данному Положению, Федеральное агентство кадастра объектов недвижимости должно осуществлять государственный контроль за соблюдением земельного законодательства, а также принимать меры по эффективному использованию и охране земель.

Необходимость упорядочения имущества в системе ЖКХ, его учета и контроля требовала регулирования на государственном уровне. Федеральное агентство кадастра объектов недвижимости должно было проводить аккредитацию организаций, осуществляющих техническую инвентаризацию объектов капитального строительства. Изменение было внесено Постановлением Правительства РФ от 19.03.2005 № 141. В ведении Федерального агентства кадастра объектов недвижимости, до утверждения Правительством Российской Федерации перечня подведомственных организаций федеральных органов исполнительной власти, должны находиться организации, находившиеся в ведении Федеральной службы земельного кадастра России, а также организации, осуществляющие деятельность по ведению градостроительного кадастра, техническому учету и инвентаризации объектов капитального строительства, находившиеся в ведении Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу.

Федеральное агентство кадастра объектов недвижимости является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по управлению государственным имуществом и оказанию государственных услуг в сфере ведения кадастров объектов недвижимости, землеустройства, инвентаризации объектов градостроительной деятельности, государственной кадастровой оценки земель и государственного мониторинга земель, а также по государственному земельному контролю.

Существующие проблемы в региональном регулировании тарифов на коммунальные услуги в основном возникают из-за отсутствия четкого контроля именно за имуществом и земельными участками под ним. Отсутствие четкого реестра, основанного на требованиях Федерального агентства кадастра объектов ЖКХ, может существенно повлиять на использование средств Фонда. Вновь создаваемая корпорация ЖКХ и Федерального агентства кадастра объектов недвижимости для осуществления совместной деятельности непосредственно и через территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями позволит эффективно использовать целевое финансирование, направляемое на проведение капитального ремонта и строительство.

Система ЖКХ нуждается в создании автоматизированной системы ведения государственного земельного кадастра и государственного учета объектов капитального строительства. Определенную сложность в регионах представляет проведение территориального землеустройства в соответствии с решениями органов государственной власти, а также территориального землеустройства на землях, находящихся в федеральной собственности, оформления права собственности. Поэтому в некоторых случаях возможен отказ в финансировании капитального ремонта и строительства в связи с отсутствием должного документального оформления. Финансирование возможно только по итогам технической инвентаризации объектов инфраструктуры и капитального строительства в системе ЖКХ.

Ведение государственного кадастра объектов недвижимости позволит упорядочить бухгалтерский учет, своевременную переоценку не только для утверждения тарифов, но и для их отчуждения. В условиях монополизации необходима полная информация об объекте, которую в настоящее время трудно получить. Повторяющиеся Арбитражные суды по факту отсутствия заключений экспертных комиссий по проведению экспертизы землеустроительной документации, кадастра, сведений межевания объектов и сведений об объектах инфраструктуры ЖКХ подтверждают, что финансирование объектов без должного учета может привести к потере бюджетных средств.

Фонд должен опираться на экономический анализ деятельности предприятий и экономические показатели их деятельности. Поэтому необходимо проводить проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса отрасли ЖКХ.

Отсутствие прозрачности учета, отчетности, контроля и статистики в отрасли требует принятия новых нормативных документов по их регулированию, новых федеральных целевых, научно-технических и инновационных программ и проектов в системе. Немаловажное значение при этом имеет организация профессиональной подготовки работников, их переподготовка, повышение квалификации и стажировка.

Во многих регионах происходит плавный переход на создание ТСЖ. Однако недостаточность профессиональных кадров по управлению имуществом тормозит данный процесс.

Другой немаловажный фактор, который также может замедлять процесс получения финансов, – это недостаточность утвержденных органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления, осуществляющими распоряжение земельными участками, которые находятся в государственной или муниципальной собственности либо государственная собственность на которые не разграничена, графиков проведения до 1 января 2011 г. на основании статьи 16 Федерального закона от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» работ по формированию и проведению государственного кадастрового учета за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации и (или) местных бюджетов земельных участков, на которых расположены многоквартирные дома, в границах территории муниципального образования, претендующего на предоставление финансовой поддержки за счет средств Фонда.

В условиях постоянно меняющихся составляющих для начисления субсидий невозможно мобильно принять нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации или муниципалитетов, предусматривающих предоставление их гражданам для оплаты жилого помещения и коммунальных услуг.

Отсутствие кадастра объектов инфраструктуры не позволяет составить графики, которые утверждаются претендующими на предоставление финансовой поддержки за счет средств Фонда органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации тарифов на тепловую энергию и органом местного самоуправления тарифов на водоснабжение и водоотведение и предусматривающих установление тарифов для различных групп потребителей коммунальных услуг.

В связи с отсутствием подтвержденной информации о действительном состоянии объектов проблема составления таких графиков существует во многих регионах.

В условиях непрозрачности учета также невозможно соблюдать требование действующего законодательства о прекращении предоставления дотаций организациям коммунального комплекса на возмещение убытков от содержания объектов коммунальной инфраструктуры.

Установление тарифов, индексов и надбавок регулируется Федеральным законом 210-ФЗ. Обеспечение финансовых потребностей организаций коммунального комплекса, необходимых для реализации их производственных программ и инвестиционных программ развития системы коммунальной инфраструктуры, возможно только в условиях прозрачности учета и отчетности. Наличие таких программ является необходимым условием для получения финансовых средств Фонда. Однако можно привести множество примеров несоответствия предъявляемых требований к желающим получить финансовую поддержку за счет средств Фонда. Как уже было отмечено, отсутствуют региональные адресные программы по проведению капитального ремонта многоквартирных домов. На многих территориях также отсутствуют региональные адресные программы по переселению граждан из аварийного (ветхого) жилищного фонда. Во многих регионах существуют разные подходы к определению ветхого жилья, не установлены критерии и характеристики такого объекта.

Во многих регионах отсутствуют средства бюджетов субъектов Российской Федерации и (или) средств бюджетов муниципальных образований, претендующих на предоставление финансовой поддержки за счет средств Фонда, на доленое финансирование региональных адресных программ по проведению капитального ремонта многоквартирных домов и региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда. Однако в условиях консолидированного учета и отчетности возможно выделение таковых сумм отдельной строкой.

Фонд предоставляет финансовую поддержку за счет своих средств на проведение капитального ремонта многоквартирных домов, переселение граждан из аварийного жилищного фонда при условии их расположения на территориях не менее двух муниципальных образований, которые выполнили предусмотренные условия, общая суммарная численность населения которых составляет не менее чем двадцать процентов от общей численности населения субъекта Российской Федерации, в границах которого находятся такие муниципальные образования.

Однако составление региональных адресных программ по проведению капитального ремонта многоквартирных домов также предполагает совершенствование. Факт необходимости долевого финансирования проведения капитального ремонта многоквартирных домов за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации, средств местных бюджетов, средств товариществ собственников жилья, жилищных, жилищно-строительных кооперативов или иных специализированных потребительских кооперативов либо средств собственников помещений в многоквартирных домах требует однозначного принятия консолидированного учета и отчетности. В противном случае будет просто невозможно выявить те необходимые финансовые потоки, которые реально должны быть направлены на данные цели.

Экономическое обоснование средств, направляемых на капитальный ремонт, не может быть проведено без учета основных средств, их износа. В настоящее время учет основных средств в отрасли ЖКХ заслуживает только критики. Многие годы износ начислялся также виртуально, переоценка объектов ЖКХ вообще не производилась. В настоящее время требуется новая методология оценки имущества ЖКХ по рыночной стоимости. Стоимость квадратного метра общей площади в разных регионах и территориях неодинаковая. Размер предельной стоимости проведения капитального ремонта в расчете на один квадратный метр общей площади помещений в многоквартирных домах должен быть экономически обоснованным.

Переход от управления затратами на управление результатами в системе ЖКХ будет происходить медленными темпами, так как для этого в сознании основной массы населения должны произойти почти революционные действия. Эффективное управление общим имуществом практически во многих домах не всегда производится цивилизованно. Требуется особая подготовка специалистов в области приобретения знаний и навыков в ведении следующих видов деятельности, например:

- ремонт внутридомовых инженерных систем электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения, в том числе с установкой приборов учета потребления ресурсов и узлов управления (тепловой энергии, горячей и холодной воды, электрической энергии, газа);
- ремонт или замена лифтового оборудования, признанного непригодным для эксплуатации, при необходимости ремонт лифтовых шахт;
- ремонт крыш;
- ремонт подвальных помещений, относящихся к общему имуществу в многоквартирных домах;
- утепление и ремонт фасадов.

Необходимы решения общих собраний членов товариществ собственников жилья, членов жилищных, жилищно-строительных кооперативов или иных специализированных потребительских кооперативов либо собственников помещений в многоквартирных домах для включения их в адресную программу, разработки проектной документации для капитального ремонта и проведение государственной экспертизы такой документации в соответствии с законодательством Российской Федерации о градостроительной деятельности. Однако сложность составления такой документации и проведение экспертизы по силам только научным институтам или специализированным предприятиям или организациям. Недостаточно крепким хозяйствам такие проекты практически не по силам.

Средства, выделенные на финансовую поддержку за счет Фонда согласно Закону, не только направляются в регионы, но и могут быть свободно размещены для получения дополнительных средств. Для реализации региональных адресных программ по проведению капитального ремонта многоквартирных домов, региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда осуществляет мониторинг реализации таких программ в целях контроля за эффективностью их использования.

Фонд обязан составлять отчетность о ходе реализации региональных адресных программ, о соблюдении условий предоставления финансовой поддержки за счет средств Фонда и отчета о расходовании средств Фонда.

Необходимость создания государственной корпорации – Фонда содействия системе ЖКХ продиктована необходимостью защиты интересов населения и всего общества в целом. Однако, по мнению экспертов, суммы, направляемые на поддержку регионов для финансирования капитального ремонта и строительства, не решают глобальные проблемы, а только могут способствовать реформированию на короткий промежуток времени и охватить ограниченное количество объектов инфраструктуры ЖКХ.

Е.А. Ляманова

*ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарева», г. Саранск*

ИНТЕГРАЦИЯ ТРАНСПОРТНЫХ И СКЛАДСКИХ ПРОЦЕССОВ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ФИРМ

Развитие экономики России последних лет показывает, что все большую роль в ней играет логистика, под которой понимают эффективное управление материальными и сопутствующими (информационными, финансовыми, сервисными) потоками с целью полного удовлетворения требований потребителей с оптимальными затратами ресурсов. Логистический подход, связанный с оптимизацией экономических отношений в условиях свободного перемещения товаров, капитала и информации, является важным условием прогресса российских реформ.

Интеграция транспортных и складских процессов на современном этапе развития экономики становится важным фактором формирования конкурентных преимуществ транспортных компаний, так как именно здесь чаще всего происходит замедление движения материального потока и возникают значительные потери. Логистика – это не только транспорт и склад, а именно взаимодействие этих двух звеньев. Это делает необходимым, в первую очередь, совершенствование управления транспортом и работой склада при решении логистических задач. Транспортно-складская система как фактор конкурентоспособности наиболее значима для отраслей с большой долей транспортных затрат в себестоимости продукции, прежде всего, для предприятий, являющихся поставщиком сырья для производственной отрасли.

В современной экономике существует несколько подходов к выделению этапов развития логистики.

Этапом становления принято считать интеграцию транспортно-складского процесса для распределения готовой продукции (ГП). К объективным экономическим факторам, ускорившим развитие логистики на этапе становления (60-е гг. XX в.), относятся: усиление внимания к покупателям, появление большого количества конкурентных товаров, методов лучшего обслуживания потребителей, переход от рынка продавца к рынку покупателя, что заставило искать новые пути координации спроса и предложения, а также методов лучшего обслуживания потребителей. Повышение ассортимента товаров привело к значительному возрастанию затрат на создание и поддержание запасов в системах распределения, что потребовало поиска новых путей снижения этих затрат. Начали формироваться теория и практика логистического управления. Широкое распространение за рубежом получила философия маркетинга. Возникли новые логистические подходы к сокращению циклов заказа и производства продукции. Например, пришло понимание того, что существующие, казалось бы, обособленно потоки в хранении и транспортировании готовой продукции могут быть увязаны единой системой управления; имеется большой потенциал в снижении затрат в области физического распределения ГП; объединение отдельных функций физического распределения ГП может дать существенный экономический эффект.

Логистический подход первоначально был использован в сфере обращения, охватив на этапе становления организацию хранения и транспортировки ГП. Транспорт и склад, прежде связанные лишь операциями погрузки и разгрузки, начинают работать на один экономический результат по единому графику и по единой согласованной технологии, т.е. начинают совместно решаться задачи организации транспортно-складского процесса.

Этап логистического управления характеризуется наименее совершенной формой логистического управления. Система управления действует по принципу непосредственного реагирования на ежедневные колебания спроса и сбои в процессе распределения продукции. Задачи оптимизации физического распределения продукции решались и раньше. Например, оптимизировались частота и размер поставляемых партий; размещение и функционирование складов; транспортные маршруты и графики и т.д. Однако традиционно эти задачи решались обособленно, что не могло обеспечить значительного системного эффекта. Логистический подход к совместному решению отдельных задач по управлению материальным потоком, предпринятый на этапе становления, оказался намного сложнее их обособленного решения, потребовал иных методов, иной подготовки специалистов, использования вычислительной техники и специализированного программного обеспечения.

Развитие компьютерных технологий, которые начали активно внедряться в бизнес с середины 1950-х гг., позволило автоматизировать решение таких многоальтернативных и оптимизационных задач, как выбор вида транспорта и системы складирования, оптимизация размещения производства и складов, оптимальная маршрутизация, управление многоассортиментными запасами продукции, прогнозирование спроса и потребностей в ресурсах и т.п.

Отличительной чертой 1970-х гг. стало усиление конкуренции на фоне нехватки высококачественных сырьевых ресурсов (энергетический кризис). Предшествующий рост инвестиций в средства производства сменился относительной стабилизацией. При этом значительно выросли логистические затраты, стоимость физического распределения. Основной задачей большинства фирм стало рациональное использование сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий. Ресурсный фактор (снижение энергоемкости и материалоемкости продукции) стал основным в конкурентной борьбе.

Этап развития и разработки теории логистического управления характеризуется поиском путей рационального использования сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий; поиском новых путей снижения затрат в производстве и распределении на основе концепции логистики; разработкой и применением принципов промышленной логистики; распространением философии всеобщего управления качеством.

Логистическое управление стало охватывать производство, чему способствовало появление компьютерных систем контроля и управления производством, внедрение и развитие автоматизированных систем управления (АСУ) технологическими процессами и производственными подразделениями. Широкое распространение получило использование компьютеров для сбора информации и контроля за логистическими процессами.

К концу 1970-х гг. на Западе завершилась так называемая «тарно-упаковочная» революция, которая коренным образом изменила набор операций, организацию, техническое и технологическое обеспечение складского процесса. Большое развитие получило производство транспортно-складского оборудования, стандартизация и производство новых видов тары и упаковки, стали формироваться современные автоматизированные складские комплексы, активно начала внедряться контейнерная перевозка грузов.

В 1980-е гг. произошли изменения в государственном регулировании инфраструктуры экономики; повсеместное распространение философии всеобщего управления качеством; структурные изменения в организациях бизнеса. Произошел бурный рост партнерства и стратегических союзов в бизнесе, в области оказания специализированных услуг на транспорте, в оптовой торговле и распределении, которые сменили предшествующую практику недоверия, подозрительности и ожесточенной конкуренции. Пришло понимание, что наряду с МП необходимо управлять сервисными потоками (услугами) и сопутствующими информационными и финансовыми потоками.

Получила повсеместное распространение концепция всеобщего управления качеством, которая произвела переворот в теории и практике менеджмента. Концепция всеобщего управления качеством является своего рода философией управления, которая признает, что нужды потребителя и цели бизнеса неразделимы. Концепция всеобщего управления качеством – это управленческий подход, ставящий в центр внимания задачу повышения качества и основанный на участии в решении этой задачи всех членов организации на всех стадиях производства и продвижения продукции (услуг). Он позволяет достичь долговременного успеха за счет удовлетворения нужд потребителей и благодаря взаимной выгоде как каждого члена организации, так и общества в целом.

Этап интеграции характеризуется объединением логистических функций фирмы и ее логистических партнеров в так называемую полную логистическую цепь, включающую закупку – производство – распределение.

Логистическое управление стало осуществляться не по принципу непосредственного реагирования, а на основе долгосрочного планирования.

Произошла революция в информационных технологиях и внедрение персональных компьютеров. На базе персональных компьютеров были созданы автоматизированные рабочие места. Программное обеспечение позволило использовать персональные компьютеры в интерактивных процедурах интегрированного логистического менеджмента от закупок материалов до распределения и продаж ГП. Определяющее значение в становлении интегральной концепции логистики имела возможность постоянного контроля всеми фазами движения МП от первичного источника сырья до конечного потребителя в режиме реального времени и удаленного доступа благодаря современным коммуникационным технологиям (электронный обмен данными, спутниковые коммуникационные технологии, компьютерные сети и др.).

В 1990-е гг. концепция логистики, ключевым положением которой является необходимость интеграции, была признана большинством участников цепей снабжения, производства и распределения. Появились фундаментальные изменения в организации и управлении рыночными процессами во всей мировой экономике. Компании стали осуществлять свою деятельность не только на региональном или национальном уровнях, но и на глобальном.

В индустриально развитых странах были созданы национальные и международные специализированные общества и ассоциации логистики, которые имеют свои исследовательские центры, консультативные отделы, банки информации, учебные центры и т.д.

Появилась технология электронной почты, получил развитие электронный бизнес. Широкое распространение получили электронные закупки. Для поддержки электронного обмена данными были разработаны технологии кодирования товара в виде штрихового кода или магнитной полоски, а также электронный перевод денежных средств.

Современный этап развития логистики (2000-е гг.) определяют два основных фактора: глобализация мировой экономики и глобальная научно-техническая революция, которые порождают новые потребности клиентов в логистических услугах и разнообразные формы их удовлетворения.

Выделенные этапы могут иметь различные варианты своего выполнения, но в целом ни один из представленных этапов не может быть заменен другим, в этом состоит их ценность и важность для транспортно-складского процесса и его влияния на конкурентоспособность предприятий.

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ АПК

В преддверии вступления России в ВТО основной акцент в управлении агробизнесом большинством крупных игроков делается на повышении его эффективности. Под эффективностью мы понимаем характеристику внутренней конкурентоспособности бизнеса, отражающей сравнительные оценки его результативности и экономичности. В свою очередь конкурентоспособность компании может оцениваться как в текущем горизонте, так и в стратегическом плане, и определяется эффективностью операционного, инвестиционного и финансового менеджмента. Создание эффективного бизнеса предполагает необходимость решения ряда актуальных вопросов стратегии и тактики менеджмента. Среди них:

- определение миссии и выбор стратегических целей развития и обоснование эффективной бизнес-модели компании;
- оптимизация организационной структуры и проведение реинжиниринга основных бизнес-процессов с целью повышения операционной эффективности, внедрение системы эффективного внутрифирменного контроллинга;
- формирование рациональной инвестиционной политики, обеспечивающей укрепление перспективных рыночных позиций компании;
- освоение современных технологий управления операционной деятельностью, основанной на идеологии внутрифирменного предпринимательства (BUM – Business Unit Management);
- создание эффективных мотивационных схем и стимулирование повышения эффективности деятельности менеджмента и персонала компании.

Особенно остро эти вопросы стоят перед компаниями, действующими на отечественных продовольственных рынках, например для предприятий хлебобулочной промышленности. В условиях сокращения реального потребления продукции хлебобулочной промышленности на 1 – 1,5 % в год в натуральном выражении они испытывают значительное рыночное давление на производственно-коммерческие издержки со стороны поставщиков энергии и сырья, что формирует условия для снижения операционной эффективности. Ввиду существенного удорожания сырья (например, муки, растительного масла за 2007–2008 гг. на 60 – 100 %), а также стремительного роста энерготарифов и стоимости рабочей силы (на 30 – 40 и 20 – 30 %, соответственно), предприятия отрасли в настоящее время работают на пределе операционной рентабельности. Это не позволяет им проводить самофинансирование технического перевооружения производства, что является одной из причин высоких текущих эксплуатационных затрат и снижения операционной эффективности.

Значительная часть оборудования, задействованного в хлебопекарной отрасли, введена в эксплуатацию в 60 – 80-е гг. прошлого века и имеет сверхнормативный моральный и физический износ. Этот факт предопределяет высокую энерго- и трудоемкость основных производственных процессов. Заниженная оценка стоимости рабочей силы и энергоресурсов в 1990-е гг. прошлого века не стимулировал применение технологических и организационных инноваций в отрасли, что и привело к значительной технологической отсталости предприятий отрасли. Отрасль характеризуется крайне низкой консолидацией. Наиболее крупный игрок – финская компания Fazer – контролирует около 1 % рынка, что также препятствует активному применению технологических и управленческих инноваций.

Не менее значимой проблемой стала низкая эффективность системы менеджмента на предприятиях отрасли. На большинстве из них сохранилась иерархически построенная вертикальная дивизионально-цеховая, многоуровневая система управления, характерная для предприятий прошлого века. Большое количество контрольных функций и слабая ориентация на потребности клиента, отсутствие персонализации ответственности, преобладание инструментальных схем трудовой мотивации оборачиваются высокими затратами на ее содержание, низкой гибкостью и эффективностью.

Увеличение доли реализации хлебобулочной продукции в крупных городах и мегаполисах через торговые сети до 30 – 40 %, повышение доли продукции собственного производства в продажах сетевого продуктового ритейла также негативно сказываются на результатах финансово-хозяйственной деятельности предприятий хлебопекарной промышленности. Проблемой становится постоянный рост доли коммерческих затрат в себестоимости хлебобулочной продукции, а также увеличение процента возврата продукции в результате несвоевременной ее реализации, что замедляет оборачиваемость запасов готовой продукции и снижает маржинальность бизнеса. В отличие от несетевой торговли, расчеты с поставщиками торговые сети производят исключительно за реализованную, а не отгруженную продукцию, взимая подчас с предприятия-поставщика «плату за вход» (т.е. аренду торговой площади). При этом право собственности на поставленную в сети продукцию переходит к торгующей организации по факту ее продажи, а режим перечисления денежных средств организациями ритейла на счета поставщиков предполагает задержку не менее пяти банковских дней. С другой стороны, значительная доля ассортимента продукции хлебокомбинатов относится к категории социальных продуктов, что не позволяет в полной мере перекладывать рост производственно-коммерческих издержек на конечного потребителя. В результате, даже при максимально допустимых наценках предприятий-поставщиков при формировании оптовой цены, продажи хлеба для них становятся нерентабельными, а продолжительность финансового цикла достигает 30 дней, что приводит к разрушительным последствиям в воспроизводстве капитала.

В результате реализации заключенного во второй половине 2007 г. соглашения между Правительством РФ и крупнейшими производителями продовольствия и организациями ритейла, в конце 2007 – середине 2008 гг. большинство независимых хлебозаводов в Московском регионе работали по сегменту хлебобулочных изделий практически в убыток. Это привело к потере их финансовой устойчивости, скупке ряда заводов девелоперскими организациями с последующим перепрофилированием земельных участков, на которых они расположены, под строительство жилой или коммерческой недвижимости. В последние годы на рынке наметился устойчивый тренд снижения в структуре реализованной в Москве

хлебобулочной продукции, произведенной в городе. Если в начале 2000-х гг. доля привозной хлебобулочной продукции в структуре реализации не превышала 15 %, то в 2007 г. она достигла 35 – 40 % и продолжает расти.

В условиях реального дефицита хлебобулочной продукции, предприятия розничной торговли переориентируются на поставщиков, расположенных не только в ближнем, но и в дальнем Подмосковье. Однако, при этом как они, так и их клиенты, несут существенные потери, связанные со снижением регулярности поставки продукции из-за транспортных проблем, что сказывается как на качестве продукции, так и на ее стоимости. Кроме того, резервы производственных мощностей большинства подмосковных хлебокомбинатов исчерпаны, и их мощности в ближайшем будущем могут быть переориентированы на удовлетворение потребности растущего населения Подмосковья. Это может привести к ситуации, когда в Московский регион будет завозиться хлебобулочная продукция из соседних областей, что в условиях неудовлетворительного состояния транспортной инфраструктуры и ограниченных сроков реализации хлебобулочной продукции будет вызывать дефицит свежего хлеба и дальнейший рост цен.

Складывающаяся на рынке хлебобулочных изделий ситуация требует согласованных действий всех участников рынка – производителей зерна, муки и хлеба, представителей государственных, производственной и торговой сфер. Комплекс мер по повышению операционной эффективности участников хлебопродуктового подкомплекса должен быть направлен на рост результативности и экономичности основных и вспомогательных бизнес-процессов, лучшего использования имеющихся производственных мощностей и ресурсов, широкого применения управленческих и технологических инноваций, субсидирования и налогового регулирования.

Если рассмотреть процесс производства хлебобулочной продукции как последовательность ряда операций (переработки), начиная с производства зерна и заканчивая реализацией печеного хлеба, можно заключить, что в этой цепочке создания стоимости для конечного потребителя, в условиях отсутствия эффективного государственного дирижизма, периодически возникают структурные диспропорции. Их основная причина – возникновение временных дефицитов (сырья, производственных мощностей, объектов инфраструктуры, платежеспособного спроса). В результате создаются объективные условия для фиксации максимальной волатильности положительной и отрицательной маржи на различных переделах движения стоимости от производителя сырья к потребителю. Это приводит к нарушению экономических условий осуществления нормального воспроизводства отдельных участников хлебопродуктового рынка, контролируемых отдельный этап формирования стоимости. В результате основные участники рынка, и, прежде всего, конечные потребители несут очевидные экономические потери.

Реальным выходом из этой ситуации становится либо консолидация всех переделов в рамках вертикально-интегрированных холдингов, либо реализация программы по созданию партнерских соглашений в рамках продуктовых переделов (операций) по цепочке создания стоимости с консолидацией каждого передела для использования эффекта масштаба. Таким образом, создаются объективные экономические условия для вертикальной и горизонтальной интеграции игроков на рынке хлебобулочной, макаронно-крупяной и иной зерновой продукции.

Создание вертикально-интегрированных холдингов не приводит к повышению операционной эффективности агробизнеса, так как рыночная конкурентоспособность этой бизнес-модели поддерживается не операционной эффективностью каждого передела (эффективностью бизнес-процессов), а конкурентоспособностью самой бизнес-структуры, позволяющей перераспределять сверхприбыль, формируемую на одном из переделов в пользу других по цепочке аффилированных организаций. Опыт деятельности таких крупных хлебопродуктовых холдингов, как «Настюша», «Грейн-Хлеб», Сибирский аграрный холдинг (САХО), «Линкор» и другие, включающих в себя кроме сети хлебозаводов сельскохозяйственные активы (производство зерна, хлебоприемные пункты), а также активы в сфере хранения и первичной переработки зерна (элеваторы и мелькомбинаты), демонстрирует их достаточно высокую коммерческую эффективность (прибыльность) бизнес-структур. Однако, при этом наблюдается низкая фундаментальная операционная эффективность каждого передела, что выражается в высокой материало-, энерго- и трудоемкости производимой продукции, малой доли инновационной составляющей в ключевых процессах и, как результат, низкой стратегической конкурентоспособности. Это делает их уязвимыми при либерализации внутреннего рынка после вступления России в ВТО. Причем, при росте цен на муку и прямом дотировании хлебокомбинатов холдингами, именно они, т.е. хлебокомбинаты, демонстрируют наихудшую операционную эффективность. Маржинальность их оборота очень низкая, процент возврата печеного хлеба торговыми сетями достигает 20 %, доля рынка, контролируемая каждым из хлебокомбинатов, входящих в холдинг, имеет тенденцию к сокращению. Бизнес-модель таких холдингов предполагает стандартную финансовую структуру с выделением центров финансовой ответственности на уровне структурных организационных единиц (внутрихозяйственных подразделений) (рис. 1). Это ориентирует менеджмент предприятия на управление финансовыми результатами, а не бизнес-процессами, на выполнение доводимого холдингом бюджета, а не на совершенствование операций и выявление потенциальных рыночных возможностей и рисков, что делает его консервативным и негибким. Преобладание инструментальной мотивации подавляет инициативу работников компании в части реализации технологических и организационных инноваций, что в свою очередь чрезвычайно негативно сказывается на долгосрочной конкурентоспособности бизнеса.

Хлебозавод, входящий в состав одного из вышеуказанных зерновых холдингов, представляет центр прибыли, функции снабжения сырьем и сбыта готовой продукции в значительной мере контролируются менеджментом холдинга. Управление прибылью предполагает идентификацию основных видов затрат и доходов, разработку бюджетов, организацию контроля их исполнения, оценку уровня достаточности показателей эффективности, рассчитанных на основе прибыли и разработку мероприятий по сокращению текущих эксплуатационных затрат.

Маржинальная прибыль служит показателем эффективности основных производственных процессов. При ее формировании учитывается выручка-нетто от реализации, определяемая на основе объемных и ценовых показателей реализации с учетом скидок и доли возврата нереализованной продукции, и условно-переменных затрат. Последние формируются как сумма стоимости сырья и материалов, использованных в производстве и сдельной заработной платы производственно-промышленного персонала.

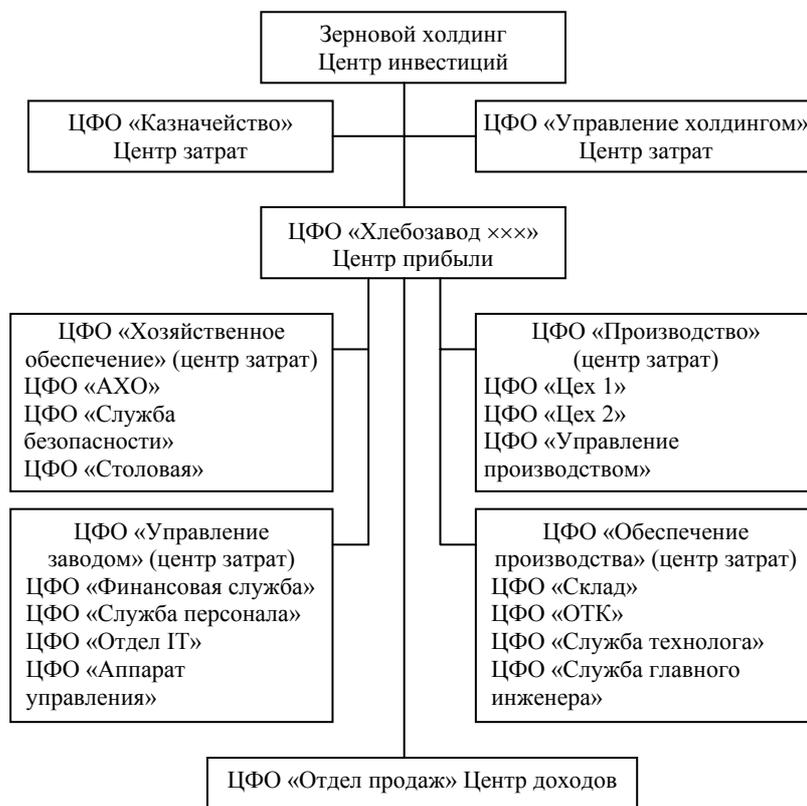


Рис. 1. Финансовая структура хлебозавода «xxx», входящего в холдинг

Валовая прибыль характеризует эффективность производственной деятельности в целом. При ее расчете учитываются также затраты на оплату труда производственного персонала, содержание производственных мощностей, носящих условно-постоянный характер.

Операционная прибыль хлебозавода – финансовый результат, формируемый на заводе после вычета из валовой прибыли затрат на управление и части коммерческих затрат, контролируемых дирекцией хлебозавода.

Для эффективного бюджетного управления необходимо правильно распределять ответственность за различные группы затрат между центрами финансовой ответственности, что позволяет получать более адекватное представление об эффективности основных процессов производства продукции и эффективно ими управлять.

В табл. 1 приведено разграничение ответственности за группы затрат между внутривозможными подразделениями завода и внешними органами управления холдингом. Производственные подразделения (производственные цеха № 1, 2) несут ответственность за затраты, складывающиеся из сдельной заработной платы промышленно-производственного персонала, стоимости израсходованного в производстве сырья и материалов. ЦФО «Управление производством», «Склад», «ОТК» несут ответственность за расходы на заработную плату производственного персонала, содержание производственных мощностей, обслуживание производственного оборудования. ЦФО «Управление холдингом» несет ответственность за расходы управляющей компании холдинга и налоговый бюджет.

Косвенные (общепроизводственные и общехозяйственные) затраты при такой модели разграничения ответственности занимают большой удельный вес в структуре себестоимости готовой продукции, рост коммерческих и управленческих затрат ограничивается лишь установленными бюджетными лимитами, которые в свою очередь устанавливаются от достигнутого уровня.

Такая типичная бизнес-структура слабо ориентирована на учет требований клиентов, основная доля ключевых индикаторов эффективности – запаздывающие, итоговые показатели, основанные на оценке исполнения операционных и финансовых бюджетов, операционная эффективность бизнес-процессов крайне низкая, а система менеджмента нацелена не на результаты, а на контроль лимитов затрат.

В результате, принимаемые менеджментом управленческие решения являются запаздывающими, они направлены не на формирование факторов успеха, а на ликвидацию последствий, вызванных неблагоприятным стечением внешних и внутренних факторов состояния экономической среды развития бизнеса.

Бизнес-структура вертикально-интегрированного холдинга является отражением дивизиональной организации и авторитарной модели управления, полностью созвучной классической системе бюджетного управления. Хозяйственное планирование основывается не на моделировании и реструктуризации бизнес-процессов и оптимизации цепочек формирования стоимости для потребителя, а на установлении лимитов затрат и распределении ресурсов, предполагает бюджетирование от достигнутого. Последнее основывается на приоритетности стабильности ключевых бизнес-процессов в течение длительных периодов времени и неизменности клиентских предпочтений, что обуславливает их высокую затратноемкость и низкую конкурентоспособность. Эта бизнес-модель не учитывает возможности динамичного изменения условий ведения бизнеса, что в современных условиях хозяйствования приводит к тому, что планируемый финансовый результат не может быть достигнут ни при каком условии, что делает бюджетную модель управления не просто бесполезной, но и подчас вредной. Ее использование сковывает инициативу работников, подавляет развитие духа внутрифирменного предприни-

мательства и порождает иждивенческие настроения у персонала и менеджмента, а операционная эффективность основных бизнес-процессов устойчиво снижается.

1. Разграничение зон ответственности по группам затрат

Направление деятельности	Виды центров финансовой ответственности хлебозавода	Группы затрат				
		Прямые переменные	Прямые постоянные	Косвенные внутренние	Косвенные внешние	Расходы на капитал и налоги
Производственное	ЦФО «Цех № 1»	xxx				
	ЦФО «Цех № 2»	xxx				
	ЦФО «Управление производством»		xxx			
Обеспечение производства	ЦФО «Склад»		xxx			
	ЦФО «ОТК»		xxx			
	ЦФО «Служба главного технолога»		xxx			
	ЦФО «Служба главного инженера»		xxx			
Хозяйственное обеспечение	ЦФО «Склад»			xxx		
	ЦФО «ОТК»			xxx		
	ЦФО «Служба главного технолога»			xxx		
	ЦФО «Служба главного инженера»			xxx		
Управление заводом	ЦФО «Склад»			xxx		
	ЦФО «ОТК»			xxx		
	ЦФО «Служба главного технолога»			xxx		
	ЦФО «Служба главного инженера»			xxx		
Управление холдингом	ЦФО «Управление холдингом»				xxxx	xxxx
	ЦФО «Казначейство»				xxxx	xxxx

Примечание. xxx – сфера ответственности завода; xxxx – сфера ответственности холдинга.

Как правило, все бизнес-процессы компании тесно взаимосвязаны, результаты одного процесса служат ресурсами для последующего. Поэтому более прогрессивной, на наш взгляд, является так называемая «плоская» модель организации бизнеса. Преимущества, которые дает такая модель ведения бизнеса, – это способность к быстрым изменениям, реагированию на любые возможности и новые задачи, стоящие перед компанией. Она предполагает выделение внутри компании «поставщиков» внутренних услуг и полуфабрикатов и «клиентов», использующих их в своей деятельности в качестве ресурсов. После создания внутривладельческих хозяйственных отношений между подразделениями в финансовой структуре компании выделяются уже не центры затрат, а центры внутренней прибыли. Такой механизм позволяет обеспечить возможность применения системы персонификации ответственности функционального менеджмента, использования различных механизмов мотивации персонала подразделений, включенных в цепочку формирования стоимости, минимизирует уровни иерархии в управлении, ведет к более свободному взаимодействию сотрудников в рамках клиентско-ориентированных цепочек.

Ее применение предполагает интеграцию усилий функциональных отделов и служб, независимо от их соподчиненности, с фокусированием их на повышении операционной эффективности, что положительно сказывается на конкурентоспособности всего бизнеса. В основе организации управления этой модели лежат не бюджетные лимиты, а ключевые показатели эффективности, отражающие степень достижения ключевых факторов успеха. Текущий контроль за операционной деятельностью внутривладельческих подразделений осуществляют не специализированные контрольные структуры, что не создает ценность для конечного потребителя, а партнеры по цепочке – являющиеся потребителями этих услуг и продукции.

По сути, тип такой организации может быть охарактеризован как предпринимательская. Предпринимательские организации ориентированы прежде всего на рост и использование имеющихся возможностей, чем на контроль за ресурсами. Реализация этих возможностей и использование для этого ресурсов компании чаще осуществляются на краткосрочной, эпизодической и поэтапной основе. Контроль за ресурсами опосредованный характер через контроль лимитов ответственности. Структура управления организации «предпринимательского» типа характеризуется уменьшенным коли-

чеством уровней, гибкостью и сетевым построением. Результаты деятельности этих организаций оцениваются не на основе производительности ресурсов (экономичности), а на основе эффективности (т.е. результативности и экономичности функционирования). Предпринимательская организация практически представляет собой совокупность гибких внутрифирменных предпринимательских структур, ориентированных на клиентов. С позиции организационной структуры предпринимательская организация представляет собой перевернутую трехуровневую пирамиду, в основе которой находится топ-менеджмент компании. Высшее руководство компании в этом варианте организации ведения бизнеса выполняет иные, прежде всего, координирующие функции, основой которых является всемерная поддержка усилий и инициатив работников, входящих в предпринимательские ячейки.

Следующий снизу уровень организации включает три основных блока, обеспечивающих фундаментальную устойчивость бизнеса. Ключевой из них – это ресурсный блок организации (человеческий капитал, финансовый капитал, информационные ресурсы, технологии и бизнес-идеи). Главная задача этого блока – обеспечение ресурсами усилий работников, осуществляющих бизнес на уровне предпринимательских ячеек. Второй блок – это внутрихозяйственные подразделения, определяющие перспективные рынки для бизнеса и корректирующие темпы роста отдельных ячеек с обеспечением приоритетности общефирменных задач над коммерческими интересами ячеек. Третий блок состоит из контролеров, т.е. специалистов-консультантов, способных осуществлять бизнес.

На вершине бизнес-структуры расположены предпринимательские ячейки, т.е. хозрасчетные внутрифирменные подразделения, которые фокусируются на укреплении ключевых компетенций, поиск и реализацию потенциальных клиентов и возможностей, оценку сопряженных с ними рисков. Практически эти гибкие внутрихозяйственные подразделения, ориентированные на рынок, формируются по критерию бизнеса (сегментированию рынка или переделам) и становятся центрами расчетной прибыли, которые приобретают ресурсы и полуфабрикаты и продают полуфабрикаты и готовую продукцию как внутри предприятия, т.е. другим внутрифирменным клиентско-ориентированным хозрасчетным подразделениям. Такая бизнес-модель позволяет максимально делегировать права и ответственность тем группам работников – внутрихозяйственным хозрасчетным подразделениям, которые непосредственно осуществляют бизнес.

Для построения клиентско-ориентированной бизнес-модели предпринимательского типа необходимо вначале выделить основные бизнес-процессы верхнего уровня и определить цели их функционирования, а также ключевые факторы успеха их реализации. Затем связать с ними организационные единицы (центры ответственности) таким образом, чтобы у каждого бизнес-процесса обязательно был «владелец», т.е. работники внутрихозяйственного хозрасчетного подразделения, и его менеджмент – несущие ответственность за экономичность и результативность. Для этого необходимо наделить персонал необходимыми компетенциями в рамках реализации задач по управлению процессами, связанными с формированием ключевых факторов успеха (КФУ). Затем, в соответствии с ключевыми факторами успеха необходимо разработать систему ключевых показателей эффективности (КПЭ), каскадируя их с учетом уровня компетенции для каждого работника подразделения, отвечающего за процесс. В этом случае каждый работник получает набор индивидуальных индикаторов оценки его вклада в успех компании, что позволяет более эффективно использовать мотивационные схемы. В качестве базовой модели для построения системы управления и контроля ее эффективности целесообразно использовать «цепочку ценности», создаваемую компанией для клиента, а также вспомогательные группы процессов, обеспечивающие ее эффективное функционирование (рис. 2).



Рис. 2. Процессно-ориентированная бизнес-модель компании

Таким образом, для раскрытия внутрихозяйственной инициативы и повышения меры ответственности коллектива подразделений за конечные результаты целесообразно в основу перспективной системы управления бизнесом положить процессный подход, развивать внутренней и внешний аутсорсинг, внутрифирменный хозрасчет (business unit management).

Реализация идей внутрихозяйственного расчета и внутрифирменного предпринимательства предполагает изменение системы отношений между внутрихозяйственными структурными подразделениями (цехами, функциональными службами). Взаиморасчеты и определение вклада каждого подразделения в формирование конечного результата проводятся на основе сопоставления расчетных доходов, определяемых с помощью расчетных цен, и затрат, относящихся к сфере от-

ветственности подразделения. Финансовая структура компании, соответствующая бизнес-модели предпринимательской организации изображена на рис. 3.

При этом, реализуется аксиома П. Друкера, который утверждал, что все внутрихозяйственные подразделения предприятия являются центрами затрат, а центр реальной прибыли – это отделы работающие на удовлетворение потребностей клиентов, так как источник ее формирования – оплаченный чек клиента [1]. Именно потребительские предпочтения, а не мощности должны определять объем и ассортимент производимой продукции, предопределять особенности формирования запасов сырья и готовой продукции, выстраивание отношений с партнерами по бизнесу. Прочие внутрихозяйственные подразделения, обслуживающие операционную деятельность компании, должны обеспечивать максимальную экономичность при исполнении делегированных на них функций. Именно повышение экономичности обеспечивает в конечном итоге и предопределяет конкурентоспособность бизнеса.

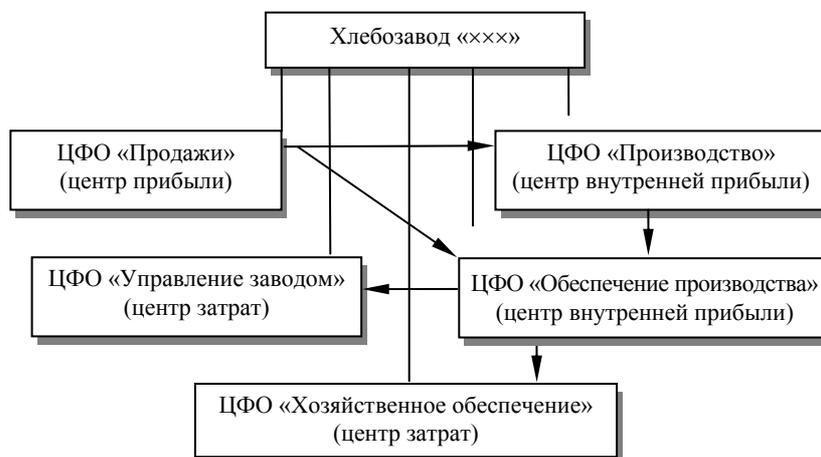


Рис. 3. Финансовая структура для модели внутрифирменного хозрасчета

По сути, внутренняя (фундаментальная) прибыль формируется как на этапе производственного и хозяйственного обеспечения за счет управления расходами, так и на этапе производства осуществляется процесс операционного использования активов, что и обеспечивает экономичность цепочки. Однако проявляется она лишь по факту продажи клиенту и оплаты им предъявленного ему счета, возможности соотнесения выручки от реализации и понесенных затрат.

При использовании управленческой технологии BUM компания преобразуется в предпринимательскую ассоциацию. При этом производственные цеха и функциональные подразделения «продают» свои товары и услуги на «внутреннем» рынке предприятия по тарифам, ориентированным на внешний рынок, и покупают на аналогичных условиях необходимые для осуществления операционной деятельности факторы. В результате, у каждого внутрихозяйственного подразделения появляется четкая и вполне определенная цель (экономичность и результативность), зона финансовой ответственности и эффективная система мотивации, позволяющая оценивать и поощрять менеджмент подразделений в зависимости от расчетного финансового результата. Таким образом, менеджмент подразделений, с одной стороны, получает возможность определенной свободы выбора партнера (внутри предприятия или за его пределами), а с другой – базу для сопоставления затрат и результатов, используемых активов и расчетных финансовых параметров. В результате топ-менеджмент предприятия оплачивает менеджерам среднего звена и исполнителям не отработанное время, а результат, руководители обслуживающих подразделений вынуждены конкурировать с внешними специализированными организациями, что вынуждает их активизировать свою инновационность в направлении постоянного сокращения удельных издержек и повышения качества работ и услуг. Система мотивации позволяет персоналу подразделений получать в качестве оплаты труда не фиксированную бюджетным лимитом заработную плату, а долю от расчетного дохода в виде процента от формируемой в рамках подразделения внутренней прибыли и (или) экономии затрат без жестких ограничений «потолка» заработка. В результате создаются условия к существенному снижению разрыва в оплате труда топ-менеджмента и простых исполнителей (рабочих, операторов и др.), что стимулирует персонал к развитию инновационных процессов по снижению внутренних тарифов и развитию продуктового ряда, создает условия для того, чтобы каждый работник компании работал на той должностной позиции, на которой он наиболее эффективен. Это приводит к повышению конкурентоспособности компании, ее ключевых бизнес-процессов, операций и продукции.

Данная технология управления позволяет руководству создать в компании благоприятную мотивационную среду, привлекая на работу лучших специалистов и работников, максимально используя их знания и опыт для создания стоимости компании. При этом создаются естественные условия для избавления организации от «социального балласта», дезорганизующего ее деятельность и подавляющего инициативу. Главным принципом BUM является следующий принцип коммуникации «Если Вы хотите, чтобы на Вас работали – необходимо поделиться результатом с партнерами». Экономическим агентом (атрибутом) технологии BUM является концепция EVA (Economic Value Added), которая в полной мере соответствует идеям ценностно-ориентированного управления бизнесом.

Практическое использование технологии BUM в операционном менеджменте позволяет создать комплексную систему ценностно-ориентированного внутрифирменного управления бизнесом и направлено на решение следующих задач:

- использование единого показателя для определения операционной эффективности деятельности внутрифирменных подразделений – рентабельности инвестиций, рассчитанных на основе EVA – ROI_{EVA} ;
- создание понятной системы мотивации менеджмента и персонала, привязывающего систему вознаграждения не к должностному окладу и отработанному времени, а к вкладу его в создание добавленной экономической стоимости, т.е. стоимости для собственников компании, и ее акционеров;

- возможность уменьшения затрат на текущий контроль и предотвращение хищений, так как система практически исключает служебные экономические злоупотребления в компании, ликвидируя мотивацию и создавая вместо функционального контроля (контроля исполнения бюджета) систему линейного контроля, т.е. экономического контроля со стороны внутрихозяйственных подразделений – смежников по цепочке создания стоимости;
- создание механизма оперативного учета расходов и доходов в рамках основных бизнес-процессов компании, позволяющего в режиме реального времени определять рентабельность деятельности подразделений, продуктов и клиентов, что позволяет эффективно управлять бизнес-портфелем компании и своевременно принимать решения о необходимости корректировки ее бизнес-модели;
- создание прозрачной процедуры поощрения эффективных инноваций, стимулирующих рационализаторскую деятельность в области управления затратами и повышения конкурентоспособности бизнес-процессов и повышения рыночной стоимости бизнеса;
- устранение противоречий между интересами собственников, топ-менеджеров, менеджеров среднего звена и работников, сократив долю управленческих работников (прежде всего управленцев среднего звена) переведя структуру компании из функционально-ориентированной (вертикальной) к процессно- и клиентско-ориентированной (горизонтальной).

Основываясь на идеях ценностно-ориентированного операционного менеджмента (Business Performance Management – BPM), владельцы компании не должны стремиться к снижению стоимости активов, отражающих в конечном итоге динамику операционной эффективности, а должны преследовать цель формирования наибольшей добавленной стоимости на единицу инвестированного в бизнес капитала. Таким образом, ключевым финансовым показателем ценностно-ориентированного менеджмента должен стать показатель рентабельности инвестированного капитала, рассчитанный по экономически добавленной стоимости – ROI_{EVA} :

$$ROI_{EVA} = EVA / IC;$$

$$EVA = NOPAT - WACC \times IC,$$

где EVA – экономически добавленная стоимость, формируемая подразделением; NOPAT – чистая скорректированная операционная прибыль, т.е. расчетного операционного результата, очищенного от налогов и скорректированного на уплачиваемые проценты на используемый капитал; IC – сумма инвестированного в подразделение капитала (стоимость переданных основных и устойчивых оборотных средств, включенных в зону ответственности менеджмента подразделения); WACC – средневзвешенная стоимость инвестированного капитала.

Для обеспечения мотивированности менеджмента и персонала целесообразно использовать расчет планового уровня EVA по структурным подразделениям – центрам расчетной прибыли и уточнение сфер ответственности менеджеров низшего звена и персонала за индикаторы – факторы формирования экономически добавленной стоимости, входящих в зону ответственности конкретного работника. Взаиморасчеты между подразделениями предполагается вести на основе трансфертного ценообразования, которое представляет собой основу для методов измерения, оценки, контроля и стимулирования деятельности структурных подразделений. Наиболее предпочтительным для определения трансфертной цены является рыночная база, т.е. тендерная цена аутсорсера. При отсутствии такой базы возможно формирование цены на основе норматива затрат с учетом нормативной маржи.

Внедрение технологии BUM связано со следующими мероприятиями:

- каждый отдел получает внутреннюю лицензию, в которой прописывается ассортимент и требования к продуктам, продаваемым внутри компании (например, упаковка хлебобулочных изделий) или на открытом рынке (спецификация продукции с перечислением ключевых ее показателей), условия оказания услуг, регламентирующие качество и сроки их предоставления, а также материальные санкции за нарушение условий предоставления услуг;
- на услуги, оказываемые внутри компании, обосновываются внутрифирменные тарифы, ориентированные на стоимость услуг на внешнем рынке, и согласованные как с подразделениями-потребителями, так и производителями, утверждаемые финансовой службой компании;
- для каждого структурного подразделения формируется субсчет с фиксированием доходов, получаемых от продажи продукции (работ, услуг), идентифицированных во внутренней лицензии, и расходами – прямыми, косвенными и накладными (аренда помещений, покупка полуфабрикатов, работ и услуг у других подразделений и за пределами компании);
- идентифицируется стоимость и особенности структуры капитала, используемого при формировании активов подразделения. Определяются расходы на капитал и остаточный доход на капитал, что позволяет определять вклад каждого подразделения в формирование добавочной стоимости. Система материальной мотивации сотрудников имеет прямую зависимость от эффективности деятельности подразделений и их инновационности, что позволяет повысить креативность работников;
- для защиты от рисков до получения бонуса из экономической прибыли подразделения формируется резервный фонд и фонд развития внутрифирменного подразделения. Резервный фонд используется для покрытия возможных расчетных убытков хозяйственного подразделения. Фонд развития используется для финансирования рискованных проектов развития подразделения и способствует обеспечению баланса краткосрочных интересов подразделений и долгосрочных интересов компании;
- для центров тарифицированных доходов вводится система внешней конкуренции с внешними альтернативными поставщиками услуг, что стимулирует снижение текущих затрат и совершенствование контролируемых ими бизнес-процессов в направлении повышения их конкурентоспособности;
- вводится внутренняя система защиты авторских прав на разработанный новый продукт или услугу (технологии производства), что стимулирует инновационную активность персонала компании и повышает внешнюю конкурентоспособность продуктового ряда компании;
- вводится система «авторских прав» на привлеченных клиентов. Клиент, купивший продукт компании, патентуется подразделением-продавцом, в лицензии которого прописан данный продукт. Таким образом, у клиента появляется

«собственник», заинтересованный «продать» его другим подразделениям за комиссию. Размер комиссии может достигать 10 %. Этот механизм получил в мировой литературе название cross selling и преследует цель увеличения продаж существующим и привлекаемым клиентам.

Как показывает опыт, реализация этих мероприятий и принципов на практике повышает инновационность менеджмента, роста его клиентской ориентации, стимулируя его к постоянному совершенствованию контролируемых им бизнес-процессов, повышению качества и снижению стоимости производимых продукции и услуг, что позитивно сказывается на росте конкурентоспособности бизнеса компании в целом.

Например, несмотря на значительные темпы роста цен на продовольственное зерно и муку, ряд хлебокомбинатов, не аффилированных с крупными зерновыми трейдерами (мейджорами) за счет комплексного реинжиниринга бизнес-процессов, демонстрирует вполне приемлемые экономические результаты операционной деятельности. Например, кондитерско-булочный комбинат «Звездный», управляемый компанией «Fazer» контролирующей около 1 % российского рынка хлебобулочных изделий и производящего консолидированными мощностями не менее 700 тонн хлеба в сутки, проведя реинжиниринг бизнес-процессов и широко применяя внутренний и внешний аутсорсинг и внутривозвратный расчет, не имея собственных зерновых активов, добился довольно устойчивых и убедительных финансовых результатов.

Основные управленческие решения собственников и топ-менеджмента ХБК «Звездный» сведены к реализации следующих действий.

Во-первых, руководители предприятия решили отказаться от поддержания всех несвойственных их основной деятельности функций в юридических рамках комбината. Такие функции, как охрана предприятия, уборка территории и утилизация мусора, транспортное обслуживание и общественное питание были выведены из бизнес-структуры и на тендерной основе переданы сторонним специализированным компаниям, что позволило экономить от 25 до 30 % от фактических смет на их содержание.

Во-вторых, делегирование широкого круга полномочий руководителям подразделений в части формирования бюджета расходов с оценкой эффективности их деятельности осуществляется не по выполнению плановых заданий в рамках установленных лимитов, а по рентабельности инвестируемого в формирование активов капитала.

В-третьих, передачи руководителям остающихся в организационной структуре внутривозвратных подразделений ряда ранее несвойственных бизнес-функций. В их числе: управление маркетингом; бизнес-планирование; оперативный контроль за результатами хозяйственной деятельности.

В-четвертых, сегментированием бизнеса компании в расчете на требования крупных и наиболее маржинальных клиентов.

В-пятых, обеспечения возможности постоянного сопоставления стоимости услуг, оказываемых подразделениями компании, с аналогичными услугами на внешнем рынке. Если стоимость услуг и их качество уступают аналогам на рынке, то такие подразделения компании целесообразно реструктурировать, подвергая поддерживаемые ими бизнес-процессы реинжинирингу.

Таким образом, была реализована основная идея ВУМ – обеспечение постоянного давления на издержки компании и повышение инновационной активности руководителей подразделений. Например, кондитерско-булочный комбинат «Звездный», проведя модернизацию производственных мощностей по упаковке хлеба, имея их свободные резервы, сам выступил аутсорсером по упаковке хлеба, произведенного кондитерско-булочным комбинатом «ПЕКО» в рамках совместного проекта «Хлебный Дом», что позволило получить дополнительный доход цеху упаковки и отгрузки готовой продукции и снизить внутренний тариф на эту услугу. Перспективным, на наш взгляд, является также освоение экологически чистой бумажной упаковки хлеба, позволяющей расфасовывать горячий хлеб, сократив таким образом продолжительность операционного цикла, затраты на содержание и потребность в площади камер для охлаждения готового продукта.

Интересным был также маркетинговый ход комбината «Звездный» в рамках реализации проекта «социальный продукт», связанный с установлением минимальной маржи при формировании оптовой цены на продукцию и встречного отказа торговой сети «Пятерочка» взимать с этого продукта плату за аренду торгового места. В то время как розничная цена пшеничного батона «Нарезной» 400 г составляла 7 р. 60 к., а ржано-пшеничного хлеба сорта «Дарницкий» 650 г – 9 р. 20 к., что на 30 и 45 %, соответственно, ниже чем у предприятий – поставщиков-конкурентов, входящих в зерновой холдинг «Настюша», комбинат добился «нулевого» возврата продукции и за счет высокой оборачиваемости сформировал приемлемую прибыль на инвестированный капитал и увеличил долю рынка, обеспечив полную загрузку производственных мощностей.

Внедрение системы внутривозвратного расчета, хотя и увеличивает требования к компетенции руководителей внутривозвратных подразделений, иницируя менеджеров «среднего» звена, которые часто оказывают активное сопротивление любым инновационным изменениям в бизнес-процессах и организационных структурах. Ее реализация позволяет:

- четко разделить сферы ответственности между подразделениями;
- повысить инновационную активность и непрерывно совершенствовать бизнес-процессы на предприятии;
- существенно снизить издержки без снижения качества за счет использования методики функционально-стоимостного анализа;
- повысить рентабельность компании в целом;
- установить понятные показатели результативности работы подразделений и на их основе создать эффективную систему мотивации.

Наибольшая эффективность внедрения системы внутривозвратного расчета проявляется в подразделениях, которые заняты в создании стоимости для конечного потребителя, т.е. в подразделениях, производственных и обслуживающих основное производство. В то же время, увеличение сферы управленческой ответственности может таить и определенные риски дезинтеграции компании в части усиления «сепаратизма» их руководства.

Для того чтобы обеспечить стратегическое единство внутривозвратных подразделений в компании, реализующей систему внутривозвратного расчета, необходимо:

- сочетать коммерческие оценки хозрасчетной эффективности со стратегическими ориентирами, реализуемыми на основе технологии сбалансированного управления осуществляемой на основе ключевых показателей эффективности. Причем, если для менеджмента подразделений в систему мотивации целесообразно закладывать как хозрасчетные, так и стратегические оценки эффективности, то в основу мотивации остального персонала компании целесообразно использовать систему ключевых показателей;

- проводить передачу активов в управление менеджмента подразделения на основе аренды и платности;
- определить исключительное право окончательного распределения прибыли, зарабатываемой подразделениями на внешнем и «внутреннем» рынке топ-менеджментом компании, делегировать ему исключительное право на управление инвестициями в рамках компании.

Таким образом, использование принципов внутрихозяйственного расчета в операционном управлении позволяет в полной мере использовать возможности непрерывного совершенствования (кайдзен) бизнес-процессов, т.е. поддерживать их текущую конкурентоспособность на основе сравнительного мониторинга индивидуальных затрат. Решение о реинжиниринге бизнес-процессов должно быть сопряжено с необходимостью качественного изменения клиентских предпочтений.

В стратегическом плане управление целесообразно осуществлять на основе формирования цепочки создания стоимости с учетом требований перспективных групп клиентов, формируя клиентские цепочки с диагностикой показателя экономически добавленной стоимости, сопоставления индивидуальных затрат с тарифами аутсорсеров, мониторингом ключевых показателей эффективности, формируемых на основе ценностно-ориентированной модели управления (например, факторов формирования EVA). При этом сама структура управления компанией должна преобразоваться из вертикальной (иерархической), ориентированной скорее на функцию и формируемый на ее поддержание бюджет, в плоскую (горизонтальную) – клиентско-ориентированную, нацеленную на добавленную стоимость на каждом переделе.

Поддержание низких цен на готовую продукцию в рамках вертикально-интегрированных холдингов путем дотирования стоимости сырья для одного передела за счет финансовых результатов других переделов (САХО, «Настюша» и др.) не обеспечивает условия для повышения операционной эффективности и экономичности на переделах. Для снижения и контроля за ростом издержек на предприятиях – участниках рынка хлебобулочной продукции необходимо эффективно использовать эффект масштаба (как это делает компания Fazer) и развивать внутрихозяйственное предпринимательство. При этом целесообразно переориентироваться с функциональной организационной структуры на сегментарную рыночную, ставя во главу угла не только внутреннюю эффективность отдельных функциональных служб, а внешнюю эффективность с позиции учета удовлетворения требований основных потребительских групп, не только коммерческих, но и социальных и экологических последствий принятия управленческих решений.

При оценке и контроле операционной эффективности целесообразно более широко применять приемы функционально-стоимостного анализа, что позволит более точно определять вклад каждой клиентской группы и направления функциональной деятельности в создание стоимости. В условиях снижения внешней конкурентоспособности и эффективности деятельности по клиентским сегментам подвергать реинжинирингу основные бизнес-процессы по цепочке создания стоимости, выделяя в отдельные бизнес-структуры или передавая на аутсорсинг вспомогательные бизнес-процессы, не участвующие непосредственно в создании стоимости;

В стратегическом управлении эффективностью целесообразно более широко использовать «социальные» модели, предполагающие учет интересов всех стейкхолдеров по цепочке создания стоимости (от производителя сельскохозяйственного сырья до конечного потребителя). Это должно предполагать взаимное самоограничение и выравнивание маржи по сырьевым переделам, с целью обеспечения нормальных условий воспроизводства и развития всех участников зернового рынка. Данная инициатива может быть осуществлена на основе повышения информационной прозрачности компаний – участников рынка, более гибкого государственного регулирования уровня маржи организаций – игроков зерно- и хлебопродуктового рынка, включая государственное субсидирование и принятие закона о розничной и оптовой торговле, лимитирующего предельный уровень торговых наценок, а также более гибкого контроля ФАС за темпами монополизации зернового рынка.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Друкер, П.Ф. Эффективное решение : пер. с англ. / П.Ф. Друкер // Эффективное принятие решений. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – С. 9 – 26.
2. Гэлловэй, Л. Операционный менеджмент: принципы и практика / Л. Гэлловэй. – СПб. : Питер, 2002. – 320 с.
3. Кокинз, Г. Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами : пер. с англ. / Г. Кокинз. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 315 с.
4. Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе : пер. с англ. / М. Хаммер, Д. Чампи. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 304 с.
5. Лузин, А. Ключевые концепции современного менеджера: словарь управленческого революционера / А. Лузин. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 184 с.
6. Кочнев, А. Работа по ЦФО / А. Кочнев // FD. Русское издание Financial Director. – 2007. – С. 38 – 44.

А.Ш. Гизятова

*Финансовая академия при правительстве Российской Федерации,
г. Москва*

СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АУДИТОРОВ

Страхование профессиональной ответственности распространено во всем мире, особенно в тех сферах, где исполнитель не сможет самостоятельно возместить ущерб заказчику (потребителю) услуг без помощи страховой компании. При это речь может идти либо о добровольном, либо об обязательном страховании ответственности. При добровольном страховании ответственности страхователь инициативно заключает договор со страховой компанией, тем самым демонстри-

руя свою ответственность перед заказчиками (потребителями), укрепляя свою деловую репутацию. При обязательном страховании ответственности страхователь обязан заключить договор со страховой компанией в силу законодательных норм, где прописываются особенности (правила) такого вида страхования. При этом профессиональную ответственность может застраховать только физическое лицо. В ГК РФ нет понятия «профессиональная ответственность», его соотносят с гражданской ответственностью – обязанностью возместить причиненный другим лицам вред и считают объектом имущественного страхования [ст. 4 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в российской федерации»].

В соответствии с требованием (ст. 13) Закона РФ «Об организации аудиторской деятельности» при проведении обязательного аудита аудиторская организация обязана заключить со страховой компанией договор страхования, при этом страхуется риск ответственности за нарушение договора. Зачастую эту норму (ст. 13) Закона РФ «Об организации аудиторской деятельности» ассоциируют именно со страхованием гражданской ответственности. Риск ответственности по договорам – риск гражданской ответственности относится к имущественному виду страхования (ст. 929 ГК РФ).

По договору страхования риска ответственности за нарушение договора может быть застрахован только риск ответственности самого страхователя. Риск ответственности за нарушение договора считается застрахованным в пользу стороны, перед которой по условиям этого договора страхователь должен нести соответствующую ответственность – выгодоприобретателя, даже если договор страхования заключен в пользу другого лица либо в нем не сказано, в чью пользу он заключен (ст. 932 ГК РФ).

Сторонами указанного договора выступают:

- страхователь – аудиторская организация, заключившая договор(ы) на проведение обязательного аудита;
- страховщик – организация, имеющая лицензию на данный вид страхования.

Согласно п. 3 ст. 936 ГК РФ объекты, подлежащие обязательному страхованию, риски, от которых они должны быть застрахованы, и минимальные размеры страховых сумм должны быть определены законом.

Поскольку в настоящее время отсутствует федеральный закон об обязательном страховании гражданской ответственности при проведении обязательного и добровольного аудита, то данный вид страхования не соответствует критериям обязательного страхования. Кроме того, страхование риска гражданской ответственности аудиторской организации не содержится в перечне добровольных видов страхования, предусмотренном п. 1 ст. 263 Налогового кодекса РФ. Следовательно, для целей гл. 25 НК РФ такие расходы не могут быть учтены аудиторскими организациями (п. 6 ст. 270 НК РФ).

В Законе РФ «Об организации аудиторской деятельности» планируются изменения, которые коснутся и обеспечения ответственности аудиторских организаций, и индивидуальных аудиторов при осуществлении аудиторской деятельности. В частности планируется, что саморегулируемые аудиторские объединения будут вправе устанавливать в отношении аудиторских организаций и индивидуальных аудиторов, которые являются членами этого саморегулируемого аудиторского объединения, обязательные требования обеспечения их ответственности, в том числе посредством страхования, при осуществлении аудиторской деятельности.

На настоящий момент лимит ответственности по каждому страховому случаю определяет сама аудиторская компания, учитывая статус и возможные риски, связанные с аудируемыми предприятиями, либо страховая компания, предлагающая соответствующий страховой продукт, к слову сказать, абсолютно безрисковый для страховщика на настоящий момент. Это связано, в первую очередь, с тем, что неясен вопрос, кто выступает в роли выгодоприобретателя по такому договору страхования. Выгодоприобретателями по договору страхования, содержащему риск ответственности за нарушение договора оказания аудиторских услуг при проведении обязательного аудита, является сторона договора оказания аудиторских услуг, перед которой по условиям этого договора страхователь (аудиторская организация) должен нести соответствующую ответственность. Выгодоприобретателями при страховании риска ответственности за причинение вреда третьим лицам при осуществлении аудиторской деятельности (проведение обязательного, инициативного (добровольного) аудита) и оказании сопутствующих аудиту услуг являются лица, имущественным интересам которых может быть причинен вред при оказании аудиторских и сопутствующих аудиту услуг независимо от того, состоял потерпевший со страхователем в договорных отношениях или нет, в том числе: аудируемые лица, лица, заключившие договор оказания аудиторских услуг, и другие лица – внутренние и внешние пользователи бухгалтерской отчетности и т.д.

Заказчиками обязательного аудита выступают хозяйствующие субъекты, подлежащие независимой проверке согласно ст. 7 Закона РФ «Об организации аудиторской деятельности». Особенность обязательного аудита в том, что он проводится в интересах третьих лиц – пользователей финансовой (бухгалтерской) отчетности аудируемых лиц. Теоретически в роли выгодоприобретателя могут оказаться не только аудируемые лица-заказчики аудиторских услуг, но и неопределенный круг пользователей финансовой (бухгалтерской) отчетности: партнеры, контрагенты, инвесторы, акционеры, кредиторы, государственные органы и т.д. Доказать, что пользователи финансовой (бухгалтерской) отчетности или заказчики аудиторских услуг понесли убытки из-за некачественно проведенного обязательного аудита финансовой отчетности, достаточно сложно, т.е. обосновать, что произошел страховой случай на настоящий момент не представляется возможным. В этой ситуации пользователи, потерпевшие убыток, на их взгляд, по вине недостоверного аудиторского заключения, подтвердившего информацию, представленную в финансовой (бухгалтерской) отчетности аудируемого лица, должны доказать недобросовестный подход аудитора к планированию аудита и проведению аудиторских процедур, а также отступление аудитора от стандартов аудита, которые в определенной степени обеспечивают качество и унифицированный подход к проведению аудита.

Страховой случай – это свершившееся событие, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести выплату страхового возмещения. Случай признается страховым, если он произошел в результате событий, обладающих признаками вероятности и случайности. Как правило, страховой случай признается по решению суда, который определяет и размер ущерба. Досудебное урегулирование претензий возможно при наличии бесспорных доказательств причинения вреда и признания обоснованности возникновения ответственности аудиторской организацией. В этом случае судебное разбирательство для нее нежелательно, так как будет означать публичное признание аудитором своей некомпетентности и может повлечь за собой негативные последствия (например, потерю деловой репутации, отток клиентов). При досудебном урегулировании претензий определение размера подлежащего компенсации ущерба происходит при участии страховщика или его представителя.

При проведении обязательного аудита к страховым событиям можно, например, отнести:

- непреднамеренные случайные ошибки и упущения страхователя (его сотрудников), допущенные при проведении обязательного аудита и выражении мнения о достоверности финансовой (бухгалтерской) отчетности аудируемого лица и соответствии порядка ведения бухгалтерского учета законодательству Российской Федерации;
- технические ошибки страхователя (его сотрудников), повлекшие сбой (повреждение, отказ) компьютерного оборудования аудируемых лиц (в том числе компьютерной техники, программного обеспечения и т.п.), если оно использовалось в целях проведения аудиторской проверки с предварительного разрешения аудируемого лица;
- ошибочные действия (бездействие) страхователя (его сотрудников), в силу которых были нарушены сроки выполнения обязательств по договору оказания аудиторских услуг (сроки проведения аудиторской проверки, сроки передачи заключения и т.п.) или вообще не были исполнены соответствующие обязательства;
- другие случаи причинения вреда при осуществлении аудиторской деятельности или непреднамеренного нарушения договора оказания аудиторских услуг страхователем (его сотрудниками).

Страховые компании самостоятельно разрабатывают правила страхования ответственности аудитора: определяют объект страхования, страховые случаи, размер некомпенсируемого страховщиком убытка (франшизу), порядок уплаты страховых взносов, порядок выплат страхового возмещения, страховой тариф. Страховая сумма, как правило, устанавливается по соглашению сторон. Страховой тариф представляет собой ставку страхового взноса со 100 единиц страховой суммы. При расчете размера страхового взноса страховщик может использовать коэффициенты, экспертно определяемые в зависимости от стажа аудиторской деятельности, количества исков, предъявленных в связи с аудиторской деятельностью за последние 5 лет, и других факторов риска. Например, чем моложе аудиторская компания, тем выше этот коэффициент.

Случай будет признан страховым тогда, когда страхователь сможет доказать, что аудитор ошибся в выражении мнения не в силу ограничений, присущих аудиту и влияющих на возможность обнаружения аудитором существенных искажений финансовой (бухгалтерской) отчетности, а именно вследствие неумышленных нарушений принципов аудита. Если будет доказано умышленное отступление аудитора от принципов аудита, например, при выдаче заведомо ложного аудиторского заключения, тогда, такой случай не будет признан страховым согласно ст. 928 ГК РФ. В ст. 26 УК РФ дано определение, что деяние может быть признано совершенным по небрежности, если лицо не предвидело возможности наступления общественно опасных последствий своих действий (бездействия), хотя при необходимой внимательности и предусмотрительности должно было и могло предвидеть эти последствия. Можно ли назвать страховым случаем недобросовестное, небрежное отношение аудитора к своему делу и своим обязанностям – вопрос открытый для дискуссии.

Стандарты аудита предназначены не только для аудиторов, но и «раскрывают секреты профессии» для потребителей аудиторских услуг. В частности в ФПСАД № 1 «Цели и основные принципы аудита финансовой (бухгалтерской) отчетности» прописано, что мнение аудитора может способствовать росту доверия к финансовой (бухгалтерской) отчетности, пользователь не должен принимать данное мнение ни как выражение уверенности в непрерывности деятельности аудируемого лица в будущем, ни как подтверждение эффективности ведения дел руководством данного лица. Аудитор не может давать никаких гарантий, в силу определенных ограничений (выборочные методы и тестирование, возможность подлога документов со стороны аудируемого субъекта, ограничение времени на проведение проверки и т.д.).

В рамках обязательного страхования аудиторской деятельности может быть застрахован аудиторский риск – вероятность того, что аудитор может неумышленно вынести неверное суждение о финансовой (бухгалтерской) отчетности аудируемого лица. В любом случае, ответственность за составление и представление финансовой (бухгалтерской) отчетности несет руководство аудируемой организации, и внешний пользователь, ограниченный в информации, знакомится с финансовым состоянием и финансовыми результатами хозяйствующего субъекта по его публичной отчетности. Логично, когда претензии об искажении финансовой и нефинансовой информации, подлежащей раскрытию в публичной отчетности, предъявляются к первоисточнику, т.е. к ее составителям. Аудиторы исходя из своего профессионального суждения подтверждают, что проаудированная отчетность «отражает/не отражает реальное финансовое состояние и финансовые результаты во всех существенных аспектах». Как показывает статистика, количество выданных безоговорочно положительных заключений в 2006 г. выросло на 5,8 % по сравнению с 2005 г. и составило 56,9 % от всего числа выданных заключений. Практика показывает, что число недостоверной финансовой отчетности также растет, это подтверждают громкие скандалы с фальсификацией информации в публичной отчетности известных компаний, таких, как ЮКОС, Пармалат, Энрон и др. Насколько соотносимы эти тенденции, покажет только жизнь.

В заключение хотелось бы напомнить, что изначально Закон РФ «Об организации аудиторской деятельности» не могли принять более 8 лет, одним из камней раздора была форма страхования (обязательное или добровольное), три года обсуждается проект принципиальных изменений в Закон РФ «Об организации аудиторской деятельности», которые касаются регулирования аудиторской деятельности на макроуровне, в том числе предложения об обязательном страховании аудиторов и наличии у аудиторских саморегулируемых объединений компенсационного фонда.

Практика судебных дел с аудиторскими фирмами показывает, что законодательная норма об обязательном страховании аудиторов в России в настоящий момент носит декларативный, если не сказать декоративный характер, и, по сути, является элементом рекламы аудиторской фирмы. Поэтому понятна позиция ряда специалистов, что страхование профессионального риска аудиторов следует осуществлять только на добровольной основе, как это делается во многих странах Запада.

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА**

Коммерческие банки (КБ) относятся к классу искусственных систем, в которых значительное место занимает неупорядоченность. До недавнего времени при проектировании и моделировании таких систем эту беспорядочность стремились либо устранить, либо минимизировать. Однако в настоящее время все большую целесообразность приобретает подход, согласно которому хаос, т.е. беспорядок, имеет самостоятельное значение для обеспечения жизнестойкости систем [1]. Более того, без учета неупорядоченности практически невозможно построить надежную систему. Учитывая это обстоятельство, некоторые исследователи [2 – 5] обосновывают положение о хаотических системах, в которых хаос также по праву занимает место системообразующего фактора. К классу таких систем относятся эволюционирующие системы, в которых общее состояние функционирования системы стабилизируется в рамках упорядоченных действий, в то время как частям системы обеспечивается достаточная автономность, гибкость и адаптивность. Таким образом, именно части системы обеспечивают динамизм развития, а консервативную роль играет системное ядро. В данном случае В.И. Хабаровым предложены следующие хаордические принципы, применительные к КБ: требование порядка (order) относится преимущественно к форме системы, а допущение хаотичности – к ее межсистемному функционированию; в формировании структуры необходимо обеспечивать объединение принципов эволюционности, в то время как в функционировании возможны качественные скачки; при формировании хаордических систем (КБ) возможно появление особого вида системной асимметрии – хаордической, когда область упорядочения рассматривается как симметричная неупорядоченность, при этом в пограничной зоне возникают возможности получения хаордического синергетизма, т.е. эффекта совместного действия упорядоченной и неупорядоченной частей системы.

Принимая во внимание, что кредитные отношения составляют лишь часть экономических отношений КБ, финансовая устойчивость отличается от более общего понятия «устойчивость», как часть отличается от целого. В то же время финансовая устойчивость как элемент системы находится под влиянием других элементов: организационных, правовых, управленческих и пр.

Наиболее часто финансовую устойчивость КБ определяют как состояние кредитных ресурсов, при котором экономический субъект способен сохранить свое качество в условиях динамичной среды и внутренних трансформаций (в основном, процессных) и одновременно обеспечить развитие, приближение к определенной цели. Однако, в современной экономической литературе при широком использовании термина «финансовая устойчивость» до сих пор не выработано единого методологического подхода к его трактовке.

Финансовая устойчивость КБ идентифицируется по результатам ее экономического анализа и включает анализ состояния капитала КО, ее активов и пассивов, доходности, ликвидности, подверженности рискам и менеджмента.

Объектом анализа финансовых результатов КБ выступает его коммерческая деятельность, субъектом – сам КБ.

С помощью балансового уравнения финансовых результатов можно оценить деятельность КБ по следующим параметрам: качество структуры активов, привлеченных и собственных средств; динамика текущих издержек на основе их функционального анализа; размеры чистого и совокупного доходов; схема «риск-доходность»; факторы, оказывающие определяющее влияние на размеры чистого и совокупного доходов, норму прибыли и текущие операционные расходы; индикаторы управления спрэдом.

Цель анализа финансовых результатов (компонентов финансовой устойчивости КБ) в интерпретации данных авторов – выявить резервы роста прибыльности банковской деятельности и формирование на этой основе рекомендаций по дальнейшей работе банка.

При этом стратегия банка должна строиться на следующих принципах: наиболее дешевое приобретение капитала; продажа капитала и услуг по рентабельной ставке; снижение банковских рисков потерь путем отбора надежных клиентов и получения гарантий, диверсификации операций и освоения рынков ссудного капитала.

Анализ банковской деятельности, с точки зрения ее доходности, позволяет руководству сформировать кредитную и процентную политику, выявить менее прибыльные операции и разработать рекомендации возможного получения больших доходов. Решение этих задач преследует цель, которую ставят перед менеджментом акционеры КО: добиться улучшения качества активов, снизить стоимость пассивов и на этой основе обеспечить рост капитала и прибыли, достаточные для воспроизводства кредитной деятельности и выплаты дивидендов.

В развитии теории экономического анализа КБ выделяются пять основных этапов.

Первый этап связан с развитием идей детерминированного равновесия, наиболее полно сформулированных в работах К. Вальраса.

Второй этап связан с теорией сравнительной статики, которая предполагает возможности (автоматические или связанные с внешними воздействиями) достижения экономической системой общего равновесия, а также определяет условия частичных равновесий.

«Сравнительный статический анализ является результатом попытки трех поколений экономистов вывести операционные теоремы об экономическом поведении в рамках общего равновесия. Вся современная микро- и макроэкономическая теория может рассматриваться как совокупность различных способов придать системе общего равновесия операциональность: в методе частичного равновесия Маршалла некоторые переменные уничтожаются, поскольку их считают данными, в кейнсианской теории дохода некоторые переменные уничтожаются путем агрегирования их с другими; в лентьевском анализе затрат – выпуска и анализе деятельности взаимоотношения между переменными упрощаются с помощью линейных приближений».

Третий этап представлен теориями, посвященными максимизации действий экономического объекта (У.Э. Джонсон, Е.Е. Слуцкий, Дж.Р. Хикс, Р.Дж. Аллен), в которых сформулировано наиболее важное условие равновесия, рассматриваемое как равенство предельных норм замещения соотношению цен соответствующих благ.

Четвертый этап связан с открытием принципа соответствия, введенного в аналитическую экономику П. Самуэльсоном. Если указанный принцип верен, то метод сравнения с равновесием можно признать годным для определения последствий некоторых параметрических изменений. Если заведомо предполагать процесс устойчивым, то малые изменения параметров могут приводить только к плавным изменениям переменных. Никаких внезапных перемен наблюдаться и не может.

Пятый, современный этап развития экономического анализа характеризуется использованием теории сравнительной динамики, отличительной чертой которой является то, что время входит в качестве независимой переменной в каждый исследуемый экономический процесс.

В теориях равновесия время исключено, так как предполагается, что процессы можно поддерживать в таком состоянии, когда отношения взаимодействия между переменными остаются неизменными. До известной степени равновесный анализ можно рассматривать как частный случай анализа динамического. Еще в начале XX столетия А.А. Богданов указывал на то, что равновесие есть частный случай кризисов, т.е. оно представляет кризис движения.

К настоящему времени современная методология анализа нелинейных динамических систем оформилась в новое научное направление, называемое синергетикой. Многие достигнутые этой наукой результаты непосредственно связаны с математическим моделированием. В развитие математического моделирования в нашей стране значительный вклад внесли А.А. Дородницын, Я.Н. Моисеев, А.А. Самарский и др.

Именно в этом направлении и будет развиваться в дальнейшем теория экономического анализа финансовой устойчивости КБ. Вместе с тем, очевидно, что в самой теории анализа, основываясь на законах развития и функционирования КБ, можно выделить два различных направления будущих исследований. Так, в соответствии с законом убывающей эффективности эволюционного совершенствования КБ (графически отображается в виде так называемых S-образных кривых – в координатах «результаты-затраты») теория анализа финансовой устойчивости (ФУ) должна включать:

- оценку, диагностику и прогнозирование ФУ на линейных участках кривых, где с достаточной точностью применяется метод экстраполяции и традиционные методы анализа;
- оценку, диагностику и прогнозирование деятельности КО в окрестностях точек перегиба и на логистических участках кривых, где исследуемые характеристики ФУ не стационарны и подвержены скачкообразным изменениям.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Малинецкий, Г.Г. Хаос структуры, вычислительный эксперимент / Г.Г. Малинецкий. – М. : Наука, 1997.
2. Глейк Дж. Хаос. Создание новой науки / Глейк Дж. Хаос. – М. : Амфора, 2001.
3. Пригожин, И. Порядок из хаоса / И. Пригожин, Н. Стенгерс. – М. : Прогресс, 1982.
4. Пригожин, Н. От существующего к возникающему / И. Пригожин. – М. : Наука, 1985.
5. Kay, R. The Kay Tax. How a small taxchange enabling weather USA of account-based community cold mitiate economic transformation / R. Kay // Paper delivered at the TOES 98 conference in Birmingham UK. – 1998. – 15 – 17 May.

Т.С. Харитонова

*ГОУ ВПО «Курский государственный технический университет»,
г. Курск*

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Общеизвестно, что важнейшим фактором экономического развития любого государства является образование. Система образования в Российской Федерации представляет собой совокупность образовательных программ и государственных образовательных стандартов, реализующих их образовательных учреждений, органов управления и подведомственных им организаций.

Одной из наиболее актуальных проблем в области образования в современных условиях является повышение его качества. В «Концепции модернизации российского образования на период до 2020 года» и в Перспективной программе работ Министерства образования РФ решение задач качества образования заявлено как приоритетное. В настоящее время произошли важные изменения в процессах международной стандартизации в области менеджмента качества. Заметно активизировалась деятельность ведущих вузов России по внедрению стандартов ISO серии 9000 и методов всеобщего управление качеством (Total Quality Management – TQM) в образовании.

Согласно стандартам ИСО (ISO) серии 9000, под качеством следует понимать степень соответствия свойств какого-то объекта (продукта, услуги, процесса) некоторым требованиям (нормам, стандартам).

Таким образом, качество высшего образования (ВО) – это сбалансированное соответствие всех аспектов высшего образования некоторым целям, потребностям, требованиям, нормам и стандартам. При этом следует учитывать, что к определению качества ВО необходим многосторонний подход. Взаимосвязь всех аспектов качества высшего образования представлена на рис. 1.



Рис. 1. Качество высшего образования

Следовательно, качество образования – это емкое комплексное понятие, определяемое множеством факторов, относящихся как к внутренней, так и внешней среде образовательного учреждения. При этом в соответствии с принципами университетской автономии, ответственность за обеспечение качества высшего образования в первую очередь возлагается на сами учебные заведения.

По нашему мнению, вузовская система качества высшего образования включает следующие основные принципы:

- заинтересованность студентов и сотрудников и общества в целом в высоком качестве высшего образования;
- важность организационной автономности с осознанием, что независимость подразумевает большую ответственность;
- ответственность за гарантию качества работников вуза;
- непрерывное улучшение и развитие качества академических программ для студентов и всех заинтересованных сторон;
- действенность и эффективность организационных структур, предоставляющих и поддерживающих академические программы.

Выделяют следующие этапы построения системы качества образовательного учреждения:

1. Формулирование стратегии, политики, целей и задач ОУ в области качества.
2. Обучение руководства и отдельных групп персонала в области качества.
3. Проецирование стратегии и политики качества на все уровни управления и подразделения ОУ.
4. Формирование организационной структуры системы качества ОУ.
5. Проведение самооценки (обследование рабочих процессов) и анализ существующей документации.
6. Определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации.
7. Разработка документации системы качества. Параллельно с процессом определения и описания рабочих процессов должен идти процесс разработки документации системы качества ОУ, требуемой стандартами ENQA (Европейская Ассоциация гарантий качества в высшем образовании) и стандартом ГОСТ Р ИСО 9001–2001.
8. Определение основных показателей и характеристик рабочих процессов и разработка системы их измерения.
9. Идентификация всех возможных видов несоответствий продукции процессов ОУ и разработка системы корректирующих и предупреждающих действий.

Таким образом, система позволит не только оценить уровень квалификации субъектов образовательной деятельности (руководитель и сотрудники структурного подразделения, преподаватели, студенты), но и степень их ответственности за качество своей деятельности, определить пути совершенствования процесса подготовки специалиста, повышения качества планирования, организации учебного процесса и учебно-методического его обеспечения. Система позволит также по-новому сформировать философию образования, основанную на идее просвещения, которая до настоящего времени определяла деятельность высшей школы.

После присоединения России к Болонской Декларации 19 сентября 2003 г. перед ней как полноправным участником этого процесса встали задачи по интеграции в общеевропейское пространство высшего образования. Основная цель Болонского процесса – создать единую общеевропейскую систему образования, отвечающую требованиям обеспечения экономического потенциала объединенной Европы.

Очевидно, что это вхождение российской высшей школы и ее отдельных вузов будет весьма непростым. Во многом это определяется существующими проблемами российской высшей школы, организационные механизмы которой значительно уступают европейской модели образования. Эти различия представлены в табл. 1.

Достижение современного качества подготовки специалистов – это системная проблема, зависящая от многочисленных взаимосвязанных факторов внешней и внутренней среды профессионального образовательного учреждения. Решение стоящей перед вузами задачи повышения качества образования возможно при осознании того, что качество результата образовательной деятельности, каким является интеллектуальный продукт, достигается качеством образовательного процесса (образовательной услуги), которое в свою очередь детерминировано качеством системы менеджмента на всех уровнях управления вуза.

Цели системы менеджмента качества представлены на рис. 2.

Проблемами, сдерживающими внедрение системы менеджмента качества в вузах, являются:

- отсутствие методологии ее создания, адаптированной к российскому образовательному стандарту;
- дефицит специалистов разработчиков;
- недостаток финансовых средств и знаний в области менеджмента качества, прежде всего, у высшего руководства вузов и недооценка практической пользы от внедрения систем менеджмента качества в вузе.

Человеческая деятельность весьма многообразна, но любому ее виду присущи, в той или иной степени, общие черты: неопределенность, случайность и вероятность. Эти характеристики неразрывно связаны с понятием риска. Проявления риска могут быть различными, его виды многообразны. Наряду с общими для всех сфер деятельности видами рисков существуют специфические, свойственные только тому или иному виду человеческой деятельности.

1. Сравнение основных организационных механизмов Европейской и Российской систем образования

Основные организационные механизмы	Европейская система	Российская система
Система квалификационных степеней. Периоды обучения	Двухуровневая система обучения: бакалавр (3–4 года), магистр (1–2 года). Докторантура	Бакалавр (4 года). Специалист (5–6 лет). Магистр (1 год). Аспирантура (3–4 года). Докторантура (до 3-х лет)
Общий срок обучения	7–8 лет	До 13 лет
Система оценки трудоемкости	На основе фактически выполненной студентом работы в кредитах. Система оценки открытая, прозрачная	По затраченным часам по пятибалльной системе. Система оценки субъективизированная
Организация обучения	Междисциплинарность. Модульное обучение. До 5 модулей в семестре	До 10 разных предметов в семестр
Схема обучения	Нелинейная схема обучения. Возможность выбора образовательных траекторий	Жесткая линейная схема обучения. Отсутствие возможности выбора
Процедуры оценки качества	Внешняя (надгосударственная) и развитая внутренняя оценка качества образования	Внешняя (со стороны государства) и формальная внутренняя оценка качества образования
Подходы к оценке качества образования	Клиентоориентированный подход в оценке качества образования. Вовлеченность всех групп потребителей	При оценке качества образования акцент смещен на выполнение нормативов. Отстраненность потребителей от оценки качества
Организация управления	Современные технологии в управлении и учебном процессе	Традиционные технологии в управлении и обучении (на уровне середины XX в.)
Финансовое обеспечение	Финансовое обеспечение на бакалавриат – 10 000 евро в год на студента. Кредиты на образование	Финансовое обеспечение (бакалавриат, магистратура, специалитет) – 500 евро в год на студента. Отсутствие кредитной политики



Рис. 2. Цели систем менеджмента качества

Сфера высшего образования, т.е. система подготовки специалистов, не является исключением из правил. При этом с точки зрения наличия риска особый интерес представляет деятельность вуза в контексте качества образования (качества подготовки специалистов). Это достаточно специфическая область, для которой характерны свои особые риски, отличные от тех, которые традиционно рассматриваются в теории риск-менеджмента.

В качестве основной цели, преследуемой вузом в современных условиях, рассматривается повышение качества образования, которое должно быть заметным для абитуриентов, академического сообщества, государства, общества и работодателей, рынка труда и образовательных услуг.

Таким образом, в современных условиях вузу приходится сталкиваться со следующими рисками, представленными на рис. 3.

Рассмотренные риски вуза являются рисками обеспечения учебного процесса. Но вуз также сталкивается с ситуацией, когда, несмотря на совершенную систему ресурсного обеспечения, результат оказывается неудовлетворительным. Возникает риск несоответствия результативности вкладываемым средствам. Это во многом зависит от внешних неподконтрольных факторов.

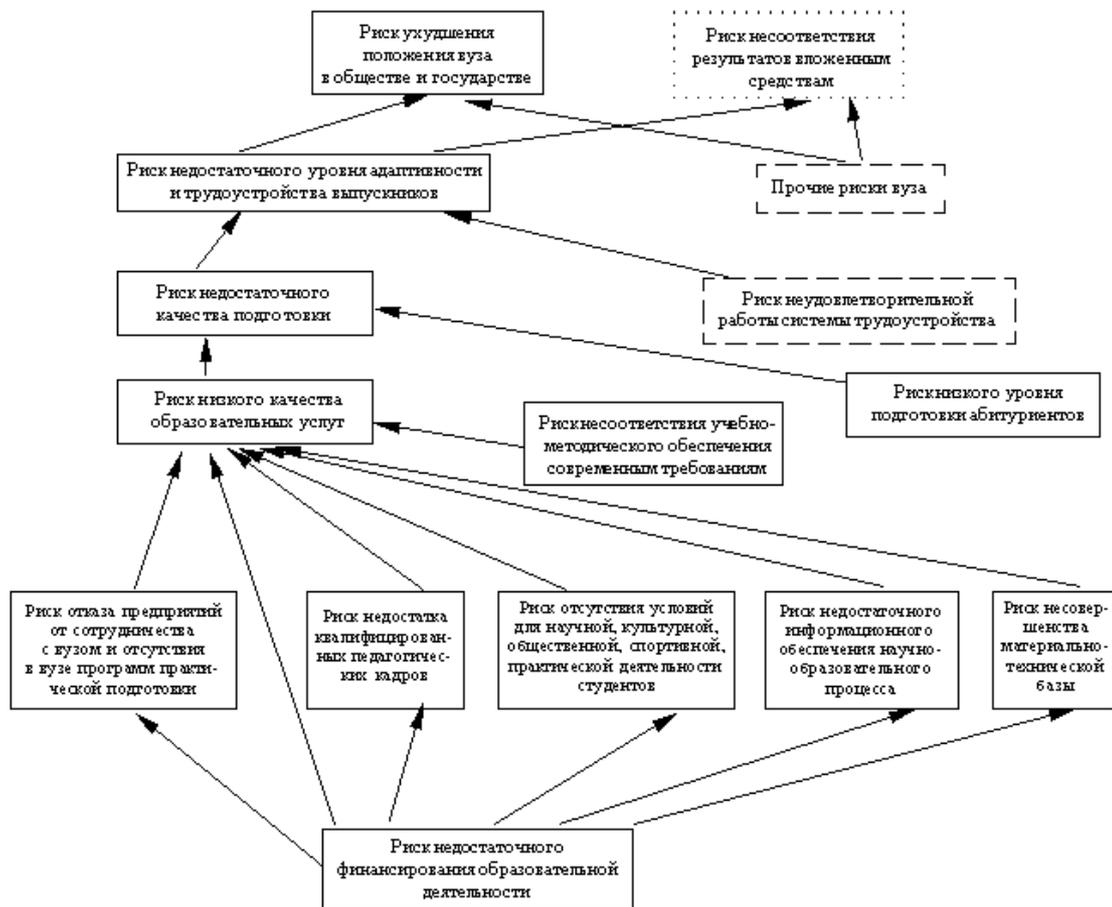


Рис. 3. Риски вуза

Таким образом, проанализировав наборы пересекающихся рисков, можно сделать вывод, что для всех заинтересованных сторон (государства, общества, предприятия) наибольшее число пересечений приходится на риски, так или иначе зависящие от качества подготовки специалистов. Это говорит о том, что данный компонент качества наиболее важен, и поэтому в первую очередь необходимо вовремя предвидеть и уметь устранять риски, связанные с этой составляющей.

Л.Л. Душевин

Саратовский государственный социально-экономический университет, г. Саратов

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ МОНИТОРИНГА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

На примере многих мировых производителей (Тойота, Бош, Сименс и т.д.) неоднократно доказано, что так называемые механизмы «5S» и «TPM» могут служить ключевыми элементами для создания моделей эффективного управления предприятиями, включая «экономное производство» (Lean Manufacturing) или «производство мирового уровня» (World Class Manufacturing). Указанные инструменты могут применяться отдельно друг от друга или совместно. Но, на наш взгляд, только одновременное применение «5S» и «TPM» может дать предприятиям реальную возможность получения значительного конкурентного преимущества по сравнению с предприятиями, которые либо вообще не знакомы с данными механизмами, либо применяют их по отдельности.

К сожалению, в России высший менеджмент не более чем просто наслышан о практических сторонах применения систем «5S» и «TPM», считая их очередными «сказками леса», которые за исключением дополнительных трат ничего не могут принести предприятию и бизнесу. Наша страна сегодня находится на этапе вступления в ВТО, что должно мобилизовать силы отечественных менеджеров и мотивировать их на создание конкурентоспособных предприятий. А для этого в первую очередь необходимо обратить свое пристальное внимание на методики, уже доказавшие свою эффективность и практическую пользу.

Перед тем как рассмотреть сущность взаимодействия методик «5S» и «TPM» в толковании ведущих мировых специалистов в указанной области, следует вспомнить исторические основы разработки этих систем японскими специалистами.

Система «TPM» была разработана в Японии на рубеже 1960 – 1970-х гг. на фирме «Ниппон Дэнсо», известном поставщике электрооборудования для фирмы «Тойота» как методика повышения эффективности оборудования, в значительной мере в связи с созданием Производственной системы фирмы «Тойота» (Toyota Production System) [1] и оставалась секретной разработкой до 1980 г., когда было опубликовано первое ее авторизованное описание на английском языке. В начале 1990-х гг. прошлого столетия «TPM» в различных вариантах получила распространение во всем мире. Система «5S» была разработана в Японии примерно в то же время как набор принципов поддержания в порядке рабочих мест [1].

Как можно догадаться из названия, методика «5S» включает пять шагов, имеющих в качестве названия слова, начинающиеся на японском языке (а позднее и на английском) с буквы «S» в английской транскрипции [1]:

- seiri (сейри) – sort – определение и отказ от ненужных предметов;
- seiton (сейтон) – straighten – упорядочивание нужных предметов;
- seiso (сейсо) – scrub – содержание рабочих мест в чистоте;
- seiketsu (сейкецу) – systematize – систематические уборки;

- sitsuke (сицукэ) – standardize – привычка работать по стандартам.

С начала внедрения и по сегодняшний день система «ТРМ» претерпела значительные изменения:

- первоначально существовали пять направлений деятельности, нацеленных только на повышение эффективности оборудования;
 - в последнем десятилетии двадцатого века стало понятно, что даже если «ТРМ» полностью развернута в производственных подразделениях и ликвидированы потери, вызванные поломками машин и механизмов, тратой времени на наладку оборудования, работой оборудования на холостом ходу, браком и необходимостью доработки продукции из-за внеплановых сбоев работы оборудования, то следует обратить внимание на совершенствование производства за счет правильной сбалансированности работы агрегатов с различной производительностью или мощностью без нарушения производственного графика;
 - в так называемом «втором поколении системы ТРМ» упор был сделан на оптимизацию всего производственного процесса, включая улучшение работы обеспечивающих подразделений и правильной организации и планирования производственной деятельности, а также ее своевременного снабжения всеми необходимыми ресурсами;
 - третье поколение системы «ТРМ» включает восемь направлений деятельности, в основе которых лежит вовлечение всего персонала предприятия в процесс улучшения качества продукции и повышения производственной безопасности.

Правильная организация и соответствующее исполнение на местах современной системы «ТРМ» приводит к значительному увеличению объемов производства, улучшению качества процессов производства и выпускаемой продукции, повышению производственной безопасности, а значит, может обеспечить бесперебойную работу оборудования и улучшить деятельность всей компании. В основе современной трактовки базовых принципов современной «ТРМ» заложены следующие принципы:

1. Создание системы, направленной на поддержание благоприятной окружающей среды и безопасных условий труда, за счет управления соответствующими рисками.
2. Улучшение процессов производства за счет улучшений работы оборудования.
3. Самостоятельное обслуживание оборудования операторами, работающими на этом оборудовании.
4. Формирование благоприятной производственной среды.
5. Совершенствование механизмов управления оборудованием.
6. Совершенствование материальных потоков (логистика) и поддерживающих процессов.
7. Квалифицированное управление новым и имеющимся оборудованием для разработки и выпуска новой продукции.
8. Постоянное обучение и повышение квалификации персонала.
9. Совершенствование системы мотивации и развития персонала.
10. Внедрение инноваций для постоянного совершенствования качества процессов производства.

Стоит заметить, что самостоятельное обслуживание оборудования операторами является ключевым, но не единственным элементом системы «ТРМ», но во многих компаниях построение и внедрение механизмов «ТРМ» сводится лишь к этому элементу, который понимается как выполнение операторами текущего осмотра оборудования и его минимальное техническое обслуживание, при внеплановых остановках и сбоях. В то же время процесс освоения самостоятельного обслуживания операторами своего оборудования состоит из семи шагов, направленных на то, чтобы они научились выполнять базовое техническое обслуживание (или ремонт) оборудования и приобрели навыки выявления его дефектов до того, как они приведут к поломке или выпуску брака. Только в этом случае «ТРМ» позволяет выпускать бездефектную продукцию с использованием методики «точно вовремя» при стремлении к нулю поломок оборудования и высоком уровне автоматизации производства. Без системы «ТРМ» производственная система фирмы «Тойота», возможно, не смогла бы развиться и получить всемирное признание.

В современном мире все чаще встречаются обсуждения так называемой «австралийской модели "ТРМ"», которая стремится к расширению области отдельных улучшений за счет формирования производственной среды и улучшения системы управления персоналом:

- на **макроуровне**, когда рассматривают все производство с целью установления причин потерь и планирования бюджета времени для улучшений;
- на **микроуровне**, когда оценивают величину отдельных видов потерь для решения сложных проблем [2].

Рабочее пространство может быть эффективно использовано малыми группами из четырех – восьми работников, которые четко знают цели своей деятельности и регулярно получают сведения о результатах производственной деятельности внутри целого производства, для чего поддерживают постоянную связь с обеспечивающим персоналом (ремонтными и техническими службами). Самостоятельное обслуживание оборудования касается обучения операторов навыкам раннего выявления дефектов и передачи знаний о том, как функционирует оборудование (но не как оно устроено), чтобы операторы могли как можно быстрее выявлять проблемы, связанные с оборудованием и качеством продукции. Это меняет смысл работы, называемой «очисткой»: происходит переход от простой чистки оборудования к глубокой «очистке, совмещенной с проверкой», позволяющей идентифицировать многие скрытые дефекты оборудования, которые могли бы привести к серьезным проблемам (поломкам или снижению качества продукции).

Практика австралийских предприятий показывает, что с того момента как малые группы приступают к планированию и осуществлению улучшений на своих рабочих местах, значительно уменьшаются потери времени на поиск предметов и улучшается горизонтальная связь между командами (элемент системы «5S») [2]. Последовательность действий по улучшению производственной среды следует осуществлять по следующей схеме:

Этап 1. Распределение границ ответственности: формируются малые рабочие группы, делается предварительная расчистка рабочего пространства, определяются базовые требования к рабочему пространству, определяются рабочие места «где все находится на своем месте» (на уровне декларирования соответствия участниками малых групп), на уровне руководства цеха или предприятия в целом проводится оценка фактического состояния рабочего пространства заявленным требованиям и выдается соответствующее разрешение на право содержания рабочего пространства в представленном рабочими группами виде.

Этап 2. Оценивание эффективности проведенных мероприятий: проверка полученного эффекта (сопоставление по времени или производительности) от работы малых групп в своем рабочем пространстве, установление общих для предприятия единых нормативов к рабочему пространству, проведение периодических проверок соблюдения персоналом заявленных требований или степени актуальности данных требований в современных условиях, принятие к выполнению соответствующих мер коррекции.

Освоение системы самостоятельного обслуживания оборудования операторами расширяет деятельность малых групп, смещая фокус приложения усилий с рабочей площади на само оборудование. Цель освоения системы – подготовка ответственных и компетентных специалистов, а также создание надежных и безопасных рабочих мест. Это достигается путем приведения оборудования в желательное состояние при соблюдении требований эксплуатационных нормативов (затяжка креплений, чистка, смазка), обучения операторов принципам функционирования оборудования (чтобы они лучше диагностировали проблемы), внесения в устройство и порядок использования оборудования отдельных улучшений, предупреждения преждевременного износа оборудования путем ежедневных проверок и правильной его эксплуатации, установления необходимых условий для обеспечения правильного использования оборудования.

Первые два элемента в системе «5S» (Seiri и Seiton) нацелены на освобождение рабочего пространства от нежелательных или ненужных предметов и упорядочение оставшихся предметов. Деятельность по организации рабочего пространства непосредственно соответствует этим двум шагам в «5S» (создание «рабочих мест, где все на своем месте»), кроме этого, используется концепция закрепления площадей за малыми группами. Деятельность по улучшению производственной среды также способствует установлению связей между малыми группами, что является условием улучшения работы многих предприятий Австралии и Новой Зеландии.

Ниже представлен базовый механизм проникновения системы «5S» в состав современной модели «TPM» через улучшение производственной среды и самостоятельного обслуживания рабочего пространства операторами:

Шаг 1 процедуры освоения системы самостоятельного обслуживания оборудования операторами и шаг 2 сфокусированы на регулярной чистке и проверке оборудования для определения источников проблем и дефектов. Третий элемент системы «5S» – очистка рабочего пространства – необходим, поскольку без него уборка производственных помещений превращается в рутинное удаление мусора, и загрязнения внутри машин остаются источниками дефектов и поломок. Современная модель «TPM» не только включает третий элемент системы «5S» (регулярная уборка для поддержания порядка на рабочих местах), но и развивает эту деятельность в направлении восстановления оборудования для достижения его желательного состояния путем создания «базовых условий» (предотвращения загрязнения и ослабления креплений и проведения смазки), для того чтобы продлить срок службы узлов и агрегатов машин.

Элемент системы «5S» – стандартизация – включает установление и обеспечение наилучших методов формирования производственной среды, чтобы обеспечить постоянство выполнения требований первых трех элементов системы «5S». На шаге 3 освоения современной модели «TPM» в части обслуживания рабочего пространства (разработка стандартов для чистки и проверки) не только устанавливаются стандартизованные процедуры для выполнения работ на шагах 1 и 2, но и проводится обучение операторов тому, как осуществлять техническое обслуживание оборудования, принимая на себя ответственность за смазку оборудования.

Ключевым условием обеспечения постоянства деятельности в системе «5S» является дисциплина и самодисциплина. На шагах 4 и 5 осуществляется постоянное ознакомление операторов с принципами функционирования оборудования наряду с установлением стандартов его технического обслуживания. В результате операторы заинтересованы в поддержании хорошего состояния оборудования. Чтобы стимулировать деятельность малых групп, отвечающих за содержание участков рабочего пространства, нужно, чтобы их участники осознавали степень своей ответственности за обеспечение требуемого санитарного состояния производственных помещений и его постоянное улучшение. Если этого не происходит, то нередко участники групп заботятся лишь о своей области деятельности и не обращают внимания на то, что происходит по соседству. Это преодолевается введением системы «TPM» «третьего поколения», в которой проводится различие между простой чисткой и «чисткой, совмещенной с проверкой», которая значит гораздо больше, чем простая уборка помещений.

Учитывая опыт ряда предприятий Австралии и Новой Зеландии, можно достаточно точно определить типичные сроки освоения системы самостоятельного обслуживания оборудования операторами – 24 месяца (австралийская модель «TPM» основана на 12-недельных циклах улучшений, которые основаны на последовательной оценке результатов осуществленных мероприятий). Поэтому руководству наших отечественных предприятий для успешной адаптации своих предприятий в рамках ВТО необходимо уже сегодня задуматься о практическом внедрении современной модели «TPM». В противном случае мы имеем значительный шанс «похоронить свою промышленность», а также оправдать «смелые» прогнозы западных аналитиков о том, что «российскому автопрому осталось жить не более 7–8 лет» (следует понимать, что страшный прогноз может коснуться не только и не сколько отечественных автомобильных конвейеров АВТОВАЗа, ГАЗа, КАМАЗа, ПАЗа и УАЗа – в первую очередь беда постигнет многочисленных поставщиков различных автомобильных компонентов – тысячи российских заводов и малых «заводиков»).

Уже сегодня продукция наших поставщиков автомобильных компонентов «успешно» вытесняется поставщиками из Китая, Польши

и т.д. И скорее всего, поток товаров из этих стран вряд ли прекратится или уменьшится в ближайшем будущем (тем более после вступления в ВТО). Как известно, «выживает сильнейший», а значит поставщик более качественных товаров с наименьшими материальными издержками на приобретение (читай – низкой себестоимостью и малыми материальными и временными потерями). Будем надеяться, что траурные разговоры не оправдаются и наши промышленные предприятия не только выживут в условиях ВТО, но и будут способны развиваться на базе:

- качественного управления;
- упорядочивания и совершенствования производственных операций;
- увеличения объемов выпуска продукции;
- повышения производительности и качества труда исполнителей;
- постоянного улучшения качества и удовлетворения потребностей потребителей России и всего мира;
- соблюдения условий поставок, безопасности и улучшения морально-психологического климата в компаниях;
- постоянной нацеленности на успех и самосовершенствование.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Масааки, И. Гемба Кайдэн: путь к снижению затрат и повышению качества : пер. с англ. / И. Масааки. – М. : «Альпина Бизнес Букс», 2005.
2. По материалам интернет-сайта Австралийского центра TPM // <http://www.ctpm.org.au/>.

Е.В. Егорова

Саратовский государственный социально-экономический университет, г. Саратов

МОТИВАЦИЯ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

Мотивация в системе повышения квалификации управленческих работников преимущественно базируется на теории ожидания, которая предполагает наличие определенной цели у работника, решившего повысить свою квалификацию, и пути достижения этой цели в надежде на то, что чем выше будет его квалификация, тем быстрее будут осуществляться его профессиональный должностной рост и связанная с этим мотивация труда.

Любая модель мотивации вообще и в системе повышения квалификации, в частности, включает в себя элементы

теории ожидания и теории справедливости и связана, прежде всего, с затратами дополнительных усилий (умственных, физических), полученными результатами, уровнем вознаграждения и степенью удовлетворенности. В свою очередь, удовлетворение – это результат воздействия внутренних и внешних вознаграждений с учетом их справедливости. Насколько справедливо вознаграждение по результатам повышения квалификации, настолько управленческий работник будет стремиться к ее повышению.

Актуальностью данной проблемы является тот факт, что в условиях перехода к рыночным отношениям особенно обострилась ситуация в области повышения квалификации и переподготовки персонала, так как рыночные отношения выдвинули принципиально новые требования не только к руководителям предприятий, но и к инженерно-управленческим работникам. Возросла в несколько раз потребность в переподготовке кадров при одновременном снижении уровня материально-технической базы вследствие отсутствия финансовых средств как в масштабе государства, так и у предприятий.

Сегодня нет необходимости кого-то убеждать, что первоочередной мерой в этой области должно стать превращение системы повышения квалификации и переподготовки кадров в действенный механизм, так как эта проблема является одной из ключевых проблем структурной перестройки производства.

Для того, чтобы повысить эффективность труда работников аппарата управления и сократить расходы на его содержание, необходимо не только сокращать излишние дублирующие звенья, но и неуклонно сокращать общую численность работников этого аппарата. К сожалению, численность работников аппарата управления не только не сокращается, но из года в год растет непредвиденными темпами. Пока учеными-управленцами не предложено соответствующих действующих рекомендаций по сокращению аппарата управления. По нашему мнению, дальнейшее повышение эффективности и качества труда инженерно-управленческих работников будет зависеть от приведения в действие не только материально-технических, но и социально-экономических факторов и прежде всего от степени внедрения научной организации труда, создания благоприятных условий для творческого поиска, проявления личной инициативы и творческих способностей. Поэтому всякая недооценка проблемы повышения эффективности труда инженерно-управленческих работников приводит очень часто на практике к значительному экономическому ущербу, к тому, что недостатки в организации и стимулировании труда являются одной из причин понижения ответственности специалистов, а в отдельных случаях – низкой эффективности создаваемой техники и технологии, замедленных сроков внедрения достижения НТП в производство.

Следовательно, степень воздействия инженерно-управленческого труда на совершенствование хозяйственного механизма и повышение эффективности общественного производства должна определяться не только количеством труда, но и рациональным использованием творческого потенциала высококвалифицированных работников и приведением в действие значительных резервов в их труде.

В настоящее время в связи с вхождением российских предприятий в рыночные отношения и изменением форм собственности у менеджеров предприятий появилось значительно больше возможностей в части применения конкретной мотивационной системы за повышенную интенсивность труда.

Мотивирование за повышенную интенсивность инженерно-управленческого труда осуществляется по трем направлениям:

- совмещение должностей;
- расширение зоны обслуживания (выполнение функций отсутствующих работников);
- увеличение объема работ с меньшей численностью работников.

Материальное стимулирование за совмещение должностей осуществляется с учетом сложности работ руководителем предприятия по представлению непосредственного руководителя структурного подразделения, где трудится управленческий работник (начальник отдела, цеха). Размеры доплат не регламентируются и зависят от конечных результатов деятельности, но они значительно превышают размеры доплат ранее действующего порядка и могут выплачиваться в размере 100 % зарплаты заменяемого работника. При этом основным критерием в установлении доплат служит критерий – коэффициент качества труда (рис. 1).

Инженерно-управленческие работники	Образование	КТР (от 1 и выше)	Стаж работы				
			От 3 до 4	От 5 до 7	От 8 до 11	От 12 до 15	От 15
Конструкторы	Среднее						
	Среднее специальное						
	Незаконченное высшее						
	Высшее						
	Кандидат наук						
Технологи	Среднее						
	Среднее специальное						
	Незаконченное высшее						
	Высшее						
	Кандидат наук						
Экономисты	Среднее						
	Среднее специальное						

	Незаконченное высшее						
	Высшее						
	Кандидат наук						

Рис. 1. Шкала доплат к должностному окладу инженерно-управленческих работников за повышение квалификации с учетом образования, стажа работы и коэффициента качества труда (КТР)

Мотивация управленческих работников за выполнение функций отсутствующих работников или высвобожденного работника в результате совмещения осуществляется в зависимости от того, сколько человек согласились выполнять функции отсутствующего или высвобожденного работника (работников). На доплату можно расходовать 100 % тарифной ставки отсутствующего работника. Указанная доплата производится при условии, что замещающий не является штатным заместителем или помощником временно отсутствующего работника. Если замещение возлагается на штатного заместителя или помощника, то разница в окладах не выплачивается.

Материальное стимулирование за выполнение больших объемов работ с меньшей численностью работников осуществляется при условии экономии фонда заработной платы на конкретном участке работ (отдел, бюро, производственный участок). Экономия фонда заработной платы, полученная от снижения численности персонала по сравнению с нормативами, расходуется на доплаты полностью или частично.

А.В. Гугелев, В.А. Терехин

Саратовский государственный социально-экономический университет, г. Саратов

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СТРОЙИНДУСТРИИ

Согласно концепции Тотального менеджмента качества, критериями оценки эффективности системы качества предприятия являются результаты, процессы, система качества и особенно проверки постоянства соотношения этих трех оценок. Данный вид оценивания позволяет анализировать достигнутый уровень экономической эффективности функционирования, а не развития системы управления качеством. На практике оценивание эффективности системы менеджмента качества с позиций концепции TQM обычно базируется на выборе элементов, считающихся наиболее важными исходя из целей предприятия с учетом желаний и ожидаемых запросов потребителя. Однако в производстве стройматериалов потребитель опосредован строительными компаниями и процесс оценивания эффективности на предприятии часто идет отдельно, непоследовательно, и тем самым, не развивает систему качества. Чтобы иметь представление о том, на каком же этапе сейчас находится управление качеством в российских компаниях стройиндустрии и какие проблемы препятствуют более успешному развитию предприятий в этом направлении, авторами было проведено специальное обследование 25 крупнейших предприятий стройиндустрии Тюменской области, которое начиналось с вопроса о том, **существует ли в организации формализованный документ, отражающий стратегию управления качеством**. В основе данного вопроса лежит широко распространенная практика строгой формализации тех аспектов деятельности компании, которым руководство придает определенный уровень значимости.

По результатам обработки ответов на данный вопрос оказалось, что 36 % опрошенных имеют в своих организациях подобные документы, 52 % дали отрицательный ответ, и еще 8 % затруднились с ответом на этот вопрос. Именно такая низкая доля затруднившихся ответить, на наш взгляд, позволяет сделать самый первый вывод о том, что вопросы управления качеством не являются актуальными только для каждой двенадцатой компании стройиндустрии. Хотя эта цифра кажется небольшой, в развитых странах этот показатель был бы вообще близок к нулю.

Тот факт, что 52 % компаний не отражают своей позиции по качеству в своих документах, доказывает, что российский строительный рынок остается недостаточно конкурентным. Ведь в обратном случае именно качество продукции или услуг было бы одним из наиболее важных факторов делового успеха и – в конечном счете – выживания фирмы на рынке. В российском случае технологические особенности (производственная структура стройиндустрии) таковы, что во многих ее отраслях сохраняется высокая степень монополизации. Соответственно качество продукции (товаров, услуг) не является решающим фактором при определении того, какую долю рыночного спроса удастся получить компании. Поэтому и в документах компании качеству уделяется недостаточное место.

Если такие рассуждения адекватно отражают положение дел в половине компаний, то до серьезных структурных реформ в экономике изменений в пропорциях компаний, имеющих и не имеющих документы по управлению качеством, рассчитывать сложно.

В целом результаты первого вопроса показывают приемлемую степень заинтересованности руководителей предприятий стройиндустрии в поддержании высоких стандартов качества и его улучшении. Однако насколько далеко, помимо общих деклараций, компании продвинулись в вопросе управления качеством? В качестве примерного индикатора состояния дел в этой области можно использовать **долю сертифицированной продукции** в общем объеме производимых стройматериалов.

При этом наиболее показательным является наличие международно-признанных сертификатов. Исследование показало, что некоторые виды продукции являются сертифицированными по международным стандартам у 40 % компаний, а у 16 % предприятий сертифицирована вся выпускаемая продукция. В то же время еще у четверти компаний (24 %) продукция не является сертифицированной. Таким образом, успехи в практической реализации заявленной приверженности качеству являются гораздо более скромными.

При этом интересно, что масштаб компании (размер ее выручки) практически не играет роли при определении степени сертификации. Так, только для самых крупных компаний (свыше 1 млн. долл.) продукция является сертифицированной или полностью, или частично, все остальные компании сообщили о том, что по крайней мере в части из них выпускаемые товары не прошли сертификации.

Является ли продукция Вашей компании сертифицированной согласно международным стандартам качества?

Да, вся продукция – 16 %.

Только некоторые виды продукции – 40 %.

Нет, продукция не является сертифицированной – 24 %.

Затрудняюсь ответить – 20 %.

Не менее интересным является факт, что руководители пятой части предприятий стройиндустрии не знают, какой сертификат имеют на продукцию: международный или отечественный, что свидетельствует о низкой грамотности в этом вопросе.

На вопрос: **Является ли продукция Вашей компании сертифицированной согласно стандартам качества РФ**, все 100 % респондентов ответили утвердительно.

Эти результаты в целом показывают, что до международного признания качества российским компаниям еще далеко. Но ответы на следующий вопрос анкеты заставляют думать, что движение по этому пути все же происходит. Абсолютное большинство респондентов – 76 % – указали, что в течение последних двух лет на их компаниях была реализована какая-либо программа по повышению качества продукции.

При этом формулировка вопроса четко оговаривала, что необходимым условием ответа «да» было получение реального эффекта в форме повышения общей эффективности деятельности компании. Для предприятий стройиндустрии причины такого положения, скорее всего, являются индивидуальными. Так, в строительстве значительный спрос на соответствующие услуги заставляет их потребителей «довольствоваться» и имеющимся качеством*.

За последние два года была ли осуществлена в Вашей компании программа по улучшению качества?

Да – 76 %.

Нет – 24 %.

В отношении связи между масштабом компаний и реализацией программ по управлению качеством выделяется следующая закономерность: самые небольшие компании (с продажами менее 1 млн. долл.) проводят такие программы реже всего, в то время как наиболее крупные корпорации – чаще всего. Данная закономерность выглядит вполне естественно даже без наличия качественных различий между компаниями: дело в том, что большие корпорации просто физически вовлечены в сравнительно больший объем различных операций, и даже если к каждой конкретной операции они подходят с такими же требованиями по качеству, вероятность того, что по крайней мере одна программа улучшения качества будет реализована и окажется продуктивной, резко возрастает.

В то же время очень интересно выглядят ответы респондентов в зависимости от их должностей. Директора по качеству склонны быть более требовательными и менее удовлетворенными реализуемыми программами по повышению качества, чем генеральные директора. В то же время различие является очень небольшим для того, чтобы можно было уверенно утверждать наличие такой связи. В конце концов, статистика может отражать всего лишь «максимализм» директоров по качеству по сравнению с более сдержанной позицией высших руководителей компаний.

Продолжая рассмотрение этой темы более детально, участникам исследования было предложено более подробно ответить на вопрос о том, к какому именно эффекту привела реализация программы повышения качества работы или производимой продукции (конечно, только в том случае, если подобная программа действительно была проведена). Поскольку в данном вопросе предлагалось несколько вариантов ответов, относительную значимость каждого из них можно проследить, если построить рейтинг выбранных вариантов. Его рассмотрение выявляет следующие закономерности.

В первую очередь, результатом проведения таких программ становится улучшение собственно производимых товаров и услуг (а как показывает следующий вопрос, это является основным компонентом удачной конкурентной борьбы – см. ниже). Затем с небольшим отрывом друг от друга стоят такие результаты, как увеличение объема продаж, улучшение коммуникаций с потребителями, создание и совершенствование имеющихся продуктов (услуг), снижение издержек.

Следующая группа уже «отстает» от предыдущей по популярности более значительно, в нее входят такие варианты, как оптимизация бизнес-процессов, улучшение качества внутренних коммуникаций, отношений с поставщиками, минимизация затрат времени и ресурсов. Необходимо отметить, что, к сожалению, относительно невысокая роль перечисленных факторов приводит к тому, что потенциал полномасштабного улучшения качества работы компании остается незадействованным. Выше, обсуждая основные особенности подхода TQM, мы отмечали, что именно полная реструктуризация бизнес-процессов является ключевым моментом такого управления качеством, при котором достигаемый эффект становится максимальным.

В то же время компании стройиндустрии, видимо, пока еще склонны рассматривать управление качеством в традиционном плане – преимущественно как повышение качества производимой продукции в рамках уже сложившихся организационных процессов. Этот взгляд начинает меняться, но пока еще сдвиг в представлении о роли качества не стал необратимым или единым – об этом говорит отсутствие какой-либо закономерности по этому поводу в отраслевом и региональном разрезе. Обнадеживает тот факт, что наиболее крупные компании отмечают оптимизацию бизнес-процессов, улучшение коммуникаций с потребителями и поставщиками и снижение издержек – т.е. именно с укрупнения бизнеса, скорее всего, и начнется процесс переосмысления роли управления качеством в общей системе управления компаниями.

К какому именно эффекту привела реализация программы повышения качества работы или производимой продукции?

Улучшение качества продуктов и услуг – 44 %.

Улучшение коммуникаций с партнерами – 24 %.

Увеличение объема продаж – 48 %.

Создание новых или совершенствование имеющихся продуктов и услуг – 12 %.

Снижение издержек – 36 %.

Оптимизация внутренних бизнес-процессов – 12 %.

Улучшение качества внутренних коммуникаций – 16 %.

Улучшение работы с поставщиками – 28 %.

Минимизация затрат времени и ресурсов – 12 %.

Отвечая на вопрос о ситуации на рынке значимости повышения качества продуктов и услуг для стимулирования роста и конкурентоспособности предприятия, чуть больше половины руководителей охарактеризовали проблему качества как главную и определяющую (56 % опрошенных).

Повышение качества продуктов и услуг является главным фактором стимулирования роста конкурентоспособности предприятий нашей отрасли – 48 %.

Качество продуктов и услуг является важным фактором для эффективности предприятий нашей отрасли, но не определяющим – 56 %.

Необходимо отметить, что определяющую роль проблеме качества уделяют лишь крупнейшие российские компании (с объемом продаж свыше 10 млн. долл.). Более мелкие компании лишь в 64 % ответов отмечают главенствующую роль качества в стимулировании роста, что еще раз подчеркивает важность анализа этой проблемы сегодня – получается, что проблема невысоких темпов развития малого бизнеса лежит не в вопросе высокой конкуренции за потребителя в этом сегменте, а скорее все же в особенностях государственного регулирования его экономико-правового функционирования.

Для того чтобы проконтролировать ответы респондентов и убедиться в том, что стремление к качеству действительно занимает одно из важнейших мест в общей системе управления предприятием, мы включили в анкеты еще один вопрос, который оценивает ту

* Яркий пример больших проблем в этой области – ситуация с неудовлетворительным качеством строительства муниципального жилья в Тюмени, которая недавно стала предметом очень серьезной критики со стороны городских властей.

же проблему, но немного под другим углом зрения. Респондентам было предложено указать, какой стратегии относительно критерия «цена – качество» придерживается их компания.

Оказалось, что стратегия снижения цен при поддержании среднего уровня качества продукции (услуг) представляется наиболее оптимальной для 56 % опрошенных, в то время как стратегии непрерывного совершенствования качества продукции при поддержании высокого уровня цен на них придерживаются 40 % респондентов (остальные респонденты выбрали пункт «иное»).

Какой стратегии относительно критерия «цена – качество» придерживается Ваша компания при производстве товаров/услуг?

Стратегия снижения цен при поддержании среднего уровня качества продукции/услуг – 56 %.

Стратегия непрерывного совершенствования качества продукции/услуг при поддержании высокого уровня цен на них – 40 %.

Никакой – 4 %.

Степень текущей практической реализации на предприятиях систем управления качеством также была определена в ходе исследования. Оказалось, что 32 % опрошенных предприятий уже используют налаженную систему управления качеством, а 24 % внедряют ее в настоящее время. В 48 % руководители компаний заявили о намерении перейти к управлению качеством в ближайшем будущем, и лишь 8 % опрошенных заявили об отсутствии интереса к этой проблеме. Результаты исследования показали, что *высокий спрос пока не предъявляет дополнительных критериев к повышенному качеству работ в массовом сегменте рынка предприятий стройиндустрии.*

На какой стадии внедрения на Вашем предприятии находится система управления качеством?

В компании уже используется налаженная система управления качеством – 32 %.

Система управления качеством находится на стадии внедрения – 24 %.

Система управления качеством планируется к внедрению – 40 %.

Внедрение системы управления качеством в настоящее время не планируется – 8 %.

Далее перед участниками исследования был поставлен вопрос о целях, которые преследует предприятие, внедряя систему управления качеством. Собственно это один из ключевых вопросов, ответы на который позволяют осознать глубину понимания этой проблемы всем российским менеджментом, а не только предприятий стройиндустрии. Результаты опроса оказались неожиданными. Так, большинство респондентов до сих пор смотрят на проблему качества в первую очередь с позиции потребителя – удовлетворить растущие потребности потребителей, производя более качественные продукты и услуги, – ранг этого варианта ответа оказался наибольшим.

Каковы наиболее важные последствия внедрения системы управления качеством?

Большая ориентация на потребление продуктов и услуг компании – 36 %.

Повышение качества продуктов и услуг – 48 %.

Рост степени удовлетворения ключевых партнеров организации (акционеров, персонал, потребители, общество) – 36 %.

Внедрение системы постоянного улучшения бизнес-процессов организации – 12 %.

Минимизация затрат и издержек деятельности компании – 28 %.

Повышение мотивации персонала компании через эффект вовлечения в ключевые решения – 28 %.

Развитие корпоративной культуры, стимулирующей лидерские качества – 12 %.

Формирование более качественных взаимоотношений с основными поставщиками компании – 32 %.

В этой связи закономерным выглядит и результат ответов на контрольный вопрос о том, к каким наиболее важным последствиям может и должна приводить адаптация системы управления качеством – эти ответы показали, что и здесь на первом месте стоит усиление ориентации на потребителей продукции и услуг компании, и только затем – все остальные факторы (включая рост степени удовлетворения ключевых партнеров компании, снижение издержек и т.д.). Отметим, что теоретически более важная причина – все же стремление компании быть более эффективной и рентабельной – практически оказалась на втором месте как в первом вопросе, так и во втором. Еще ниже оказались другие практические показатели эффективности работы предприятия – по результатам опроса увеличение объема продаж с улучшением системы качества оказалось на первом месте. Гораздо ниже расположились приоритеты компаний по сохранению рыночной доли и повышению эффективности внутрикорпоративных бизнес-процессов, а также снижению издержек. При этом пятым по важности стало улучшение общественного мнения о компании и повышение доверия потребителей. Таким образом, данные результаты говорят о следующих особенностях постановки проблемы качества в России.

Целями внедрения систем управления качеством на предприятии являются:

удовлетворение растущих потребностей потребителей, производя более качественные продукты и услуги – 24 %;

стремление компании быть более эффективной и рентабельной – 52 %;

увеличение объемов продаж – 64 %;

улучшение общественного мнения о компании, повышение доверия потребителя к продукции компании – 20 %;

поддержание или увеличение рыночной доли компании – 16 %;

повышение эффективности внутрикорпоративных бизнес-процессов – 8 %;

снижение издержек – 36 %.

Во-первых, несмотря на значительный рост экономики в последние годы, у компаний существуют различные возможности для увеличения рыночной доли и повышения эффективности работы, не ставя на первое место вопросы качества. Растущий потребительский и инвестиционный спрос пока не насыщен, поэтому острая конкурентная борьба, одним из элементов которой являются вопросы качества, пока существует лишь в очень ограниченных рыночных сегментах.

Во-вторых, последовательность расположения по важности целей внедрения систем качества говорит о разрозненности представлений об этой проблеме у руководства предприятий, которые, понимая теоретическую важность постановки вопроса качества, не совсем представляют, как подойти к нему с практической стороны, как его обосновать.

И, наконец, в-третьих, отсутствие четкого ранжирования целей говорит о том, что формирование систем управления качеством на российских предприятиях находится только в начальной стадии своего развития.

Если проанализировать ответы на этот вопрос в отраслевом разрезе, то становится понятно, что практические примеры компаний связи, банковского сектора и торговли, где работают западные подходы к управлению качеством, пока являются немногочисленными и не являются системой. В частности, стремление к тому, чтобы удовлетворить растущие потребности потребителей через внедрение системы управления качеством, преследуют предприятия стройиндустрии – это подтверждается не только значительным ростом реальных доходов населения, но и возможным торможением рекордного за последние два года роста в этой отрасли.

Однако фактор удовлетворения растущего спроса все же представляется второстепенным, главной же задачей является сохранение рыночной доли, причем не только в относительном, но и в абсолютном выражении.

Большинство ответов представителей предприятий стройиндустрии показывают, что данная отрасль связывает *решение проблемы качества как панацею от своих главных корпоративных проблем, но не оценивает ее стратегически.*

Тесно связан с предыдущим вопрос о том, **каким функциям менеджмента наши респонденты отдают приоритет в вопросах обеспечения повышения конкурентоспособности компании.** Ведь если управление качеством не оценивается как способ повыше-

ния конкурентоспособности, говорить о нем нет смысла. Но выше уже было установлено, что, во-первых, качество является решающим фактором конкурентоспособности и, во-вторых, большинство компаний придерживаются стратегии непрерывного совершенствования качества.

Таким образом, важность повышения самого качества продукции вопросов не вызывает. Интересно другое – можно ли считать его своего рода «побочным эффектом» какой-либо другой управленческой деятельности. Данный вопрос показал, что ответ, скорее всего, является отрицательным. По значимости отдельных управленческих функций именно управление качеством оказалось на наиболее приоритетном месте, оставив позади и маркетинг, и рекламу, и финансовые вопросы, и управление инновациями, и управление персоналом, и информационные технологии, и юридическое обеспечение.

Тем не менее, стоит иметь в виду, что позиция генеральных директоров и директоров по качеству в данном случае не совпадает, и генеральные директора все же выдвигают маркетинг и финансы на более приоритетные места по обеспечению конкурентоспособности компании. Таким образом, необходимость внедрения систем управления качеством со стороны российских компаний можно считать признанной. Остается прояснить «центр интереса» к этой задаче в компаниях, ответственных должностных лиц, препятствиях во внедрении таких систем и необходимую поддержку.

Степень важности системы управления качеством по сравнению с другими управленческими функциями в целях обеспечения роста конкурентоспособности компании:

Управление качеством – 48 %.

Управление маркетингом, рекламой и продажами – 52 %.

Управление финансами и инвестициями – 28 %.

Производство, оказание услуг – 28 %.

Управление инновациями и создание новых продуктов – 28 %.

Управление персоналом и социальным развитием – 24 %.

Информационные технологии – 8 %.

Юридическое обеспечение – 12 %.

Ответы на вопрос о том, кто является инициатором внедрения систем управления качеством, характеризуются довольно значительной упорядоченностью. Как следует из статистики, проблема качества на предприятиях идет «сверху», от акционеров и высшего менеджмента. Это абсолютно нормально явление. Менеджеры и акционеры лучше видят происходящие на предприятии процессы, чем персонал или производственные подразделения компании, да и их заинтересованность в конечном результате все же значительно выше.

В ответах на этот вопрос настораживает лишь то, что нулевую роль в стимулировании внедрения системы качества играет государство. Уровень государства в управлении предприятиями стройиндустрии весьма значителен (огромный пакет нормативной документации, лицензирование, госнадзор), однако, как показывают результаты опроса, проблема качества для государственных менеджеров и директоров пока не представляется важной. Кроме того, отсутствие заинтересованности работников в результатах труда организации в целом проявляется независимо от размера компании, что говорит о глобальности этой проблемы в нашей стране.

Кто выступает главным инициатором внедрения систем управления качеством?

Высшая управленческая команда – 32 %.

Акционеры компании – 24 %.

Маркетинговое (коммерческое) подразделение компании – 20 %.

Производственное подразделение компании – 28 %.

Персонал, занятый обслуживанием клиентов – 12 %.

Государственные органы и/или общественные организации – нет.

Проблема ответственности за управление качеством также поднимает интересные вопросы, и в частности, об эффективности или качестве самой системы управления предприятием. Из ответов респондентов на эту тему следует, что в подавляющем большинстве случаев ответственность возлагается на высшую управленческую команду, в меньшей степени – на специализированное подразделение, и лишь незначительное число ответивших отметило ответственность каждого отдельного подразделения. Таким образом, отсутствие конечной ответственности работника за качество своей работы говорит о том, что заинтересованность конкретных исполнителей в результатах своего труда по-прежнему невысока.

Анализ ситуации в данном вопросе показывает, что сегодня наблюдается слишком высокий дисбаланс конечной ответственности в сторону менеджеров высшего звена, что, в конечном счете, приводит к снижению эффективности внедренной системы качества. В то же время достаточно высокая важность специализированных подразделений по управлению качеством, как показал опрос, еще раз подчеркивает, что системы управления качеством уже начали оказывать реальное влияние на работу предприятий.

Кто в Вашей организации несет ключевую ответственность за управление качеством?

Высшая управленческая команда в целом – 48 %.

Специализированное подразделение по управлению качеством – 32 %.

Каждое отдельное подразделение – 16 %.

Отвечая на вопрос о той поддержке, которая требуется компании для внедрения системы управления качеством, большинство руководителей предприятий отметили необходимость внешнего консультирования. И в этом нет ничего удивительного. Большинство российских вузов не акцентируют внимание на вопросах управления качеством, да и менеджеры высшего звена зачастую получили образование еще в советское время. Поэтому острая нехватка квалификации в этом вопросе требует помощи специалистов, причем желательно имеющих западный опыт управления качеством. Кроме того, важность специальных тренингов в области управления качеством также осознается предприятиями.

Подобные тренинги не только позволяют переместить центр ответственности в сторону отдельных подразделений, но и повышать квалификацию менеджерского звена, что позволит в дальнейшем экономить средства на привлечении внешних консультантов. Проблема недостаточной ИТ-обеспеченности сегодня не является принципиальной, что может быть связано с не самой высокой в целом по стране обеспеченности информационно-вычислительным потенциалом. Но эта проблема волнует крупные по размерности предприятия стройиндустрии, поскольку в условиях высокого товарного оборота для решения проблем качества нужны специально разработанные программные комплексы, позволяющие отслеживать и управлять качеством массового обслуживания.

Какого рода поддержка требуется (требовалась) Вашей компании для внедрения системы управления качеством?

Внешнее консультирование – 48 %.

Тренинги – 32 %.

Внедрение ИТ-системы для обеспечения работы системы управления качеством – 16 %.

Теперь обратим внимание на то, какие факторы чаще всего мешают компаниям внедрять системы управления качеством. На первое место участники опроса поставили недостаток профессионального управления и нехватку финансовых ресурсов. Ограни-

ченность ресурсов действительно является серьезной проблемой, поскольку, как показывают результаты исследования, на всех этапах внедрения системы управления качеством предприятию приходится нести существенные издержки, которые необходимо выводить из оборота. Это и финансирование специальных подразделений (рост ФОТ), и расходы на консультирование, тренинги, и внедрение ИТ-систем управления и контроля.

Кроме того, до оптимизации системы качества неверное управление может приводить к дополнительным негативным результатам – например, неверная диагностика главной функциональной проблемы товара/услуги, потеря рыночной доли и ухудшение финансовых показателей. Однако результаты ответа на этот вопрос подняли и другую проблему – зачастую улучшению качества продукции препятствует морально устаревшее оборудование, для замены которого требуется реализация серьезных инвестиционных программ.

Возможно, что нехватка финансовых ресурсов также может интерпретироваться в контексте отсутствия средств на инвестиции, и тогда финансовый фактор встанет на первое место по важности проблемы, а уже затем – отсутствие профессионального управления. Степень общей изношенности предприятий стройиндустрии (как и российской экономики в целом) постепенно снижается, и это дает основания полагать, что со временем значимость финансового фактора будет меньше, так же как и отсутствия рыночных стимулов и низкого уровня оплаты труда.

Какие факторы чаще всего мешают компании внедрить систему управления качеством?

Недостаток профессионального управления – 8 %.

Нехватка финансовых средств – 20 %.

Устаревшее оборудование – 56 %.

Высокая стоимость технологий – 52 %.

Отсутствие рыночных стимулов – 4 %.

Низкий уровень оплаты труда – 24 %.

Отсутствие необходимости внедрения системы – 4 %.

Сезонность работ – нет.

Интерес представляет факт отсутствия влияния сезонности работ в строительстве на процессы менеджмента качества в стройиндустрии, что снимает риски штурмовщины и авральности при формировании СМК.

Как же российские предприятия стройиндустрии видят **те изменения, которые необходимо предпринять для более эффективного внедрения систем управления качеством?** Большинство опрошенных более очевидно, чем в предыдущем вопросе, на первое место поставили повышение профессионального уровня, правда, уже не управления (высшего менеджмента), а персонала. Вторым по важности стало повышение внутрикорпоративного взаимодействия между сотрудниками, достаточно большое внимание предприятия предполагают уделять реорганизации бизнес-процессов.

При этом результаты опроса показывают, что изменение организационной структуры представляется в наименьшей степени влияющим на вопросы качества. Это свидетельствует о том, что в рамках большинства существующих организационных формаций предприятий стройиндустрии в современных условиях присутствует большой потенциал для развития систем управления качеством. Фактически при ответе на этот вопрос менеджеры обратили внимание на глобальные проблемы в системах управления предприятием, для которых до недавнего времени проблемы управления качеством не существовало вовсе. Здесь так же, как и в предыдущем вопросе, было уделено важное внимание модернизации системы информационных технологий – таким образом, дополняя анализ ответов на предыдущий вопрос, становится понятно, что наряду с ограниченностью финансовых ресурсов важными препятствиями на пути к развитию систем качества, которые требуют скорейшего решения, являются повышение квалификации персонала и управления и ускорение внедрения ИТ-технологий – без перехода к современным ERP-системам внедрение системы управления качеством будет малоэффективным, поскольку отслеживать эффективность управления будет очень сложно.

Повышение квалификации персонала для более активного продвижения систем управления качеством необходимо прежде всего строительному комплексу. Это связано с тем, что традиционно младший персонал этих отраслей представляет собой работников без специализированного профессионального образования, эти сегменты отличаются высокой текучестью кадров (особенно строительство из-за сезонности работ), во многих случаях в строительстве находят применение вынужденные мигранты из бывших союзных республик.

Что требуется изменить в компании в целях обеспечения эффективного внедрения системы управления качеством?

Повысить профессиональный уровень персонала – 36 %.

Повысить эффективность внутрикорпоративных коммуникаций между сотрудниками компании – 20 %.

Провести реорганизацию бизнес-процессов компании – 20 %.

Модернизировать систему информационных технологий – 20 %.

Изменить стиль управления – 36 %.

Изменить организационную структуру компании – 8 %.

Общие выводы. Результаты исследования, представленные выше, позволяют сделать ряд предварительных выводов относительно состояния и перспектив управления качеством на российских предприятиях стройиндустрии.

Подавляющим большинством директоров задача повышения качества осознана достаточно глубоко. При этом ключевая связка между качеством продукции и результатами деятельности лежит через более полное удовлетворение запросов покупателей и, таким образом, повышение привлекательности своей продукции и усиление конкурентной позиции. Практически общепризнанным в российской деловой среде можно считать тот факт, что управление качеством не может эффективно осуществляться как «побочный продукт» реализации других управленческих задач (функций менеджмента), а требует создания отдельно выделенного направления управления.

В то же время участники исследования пока еще рассматривают управление качеством как отдельный процесс небольших изменений, концентрирующихся в первую очередь на собственно технологическом качестве производимой продукции, без пересмотра всего механизма функционирования компаний. В этом смысле российские менеджеры пока еще не готовы реализовывать идеологию Total Quality Management, требующую полного пересмотра способов функционирования компании на основе повышения качества всех реализуемых процессов.

Исследование выявило серьезные региональные и отраслевые различия в подходах к проблеме управления качеством. Наиболее важным фактором, определяющим эти различия, является степень конкуренции на соответствующих отраслевых или региональных рынках, которая, в свою очередь, в значительной степени остается «наследником» той производственно-технологической структуры, которая сложилась еще во время плановой экономики.

«Центром заинтересованности» в вопросах качества в большинстве предприятий стройиндустрии является вся управленческая команда в целом. Ее члены также разделяют ответственность за этот процесс.

Таковы, в общих чертах, проблемы формирования системы менеджмента качества на предприятиях стройиндустрии, решать которые необходимо в самое кратчайшее время.

ОСОБЕННОСТИ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СТРОЙИНДУСТРИИ

Как известно, в основе эффективности деятельности любого предприятия лежит соответствие его процессов положениям документированной системы менеджмента качества. Данный подход позволяет анализировать достигнутый уровень экономической эффективности функционирования системы менеджмента качества. На практике оценивание эффективности системы менеджмента качества с позиций концепции TQM обычно базируется на выборе элементов, считающихся наиболее важными исходя из целей предприятия с учетом желаний и ожидаемых запросов потребителя. Однако в производстве стройматериалов потребитель опосредован строительными компаниями и процесс оценивания эффективности на предприятии часто идет отдельно, непоследовательно, и тем самым, вносит специфику в систему менеджмента качества. Соответствующая документация системы необходима для решения следующих задач:

- достижение требуемого качества;
- оценка системы качества;
- улучшение качества;
- поддержание улучшений.

Под документированием системы менеджмента качества понимается обоснование и разработка системы документов. Цель документирования заключается в создании организационно-методической и нормативной основы для построения и функционирования системы менеджмента качества, соответствующей рекомендациям и требованиям стандартов семейства ИСО 9000. Основные задачи документирования приведены на рис. 1.

Документом системы качества считается любой материальный носитель в системе качества, содержащий информацию и реквизиты, позволяющие идентифицировать данную информацию.

Документация системы качества должна отвечать целому ряду требований, основные из них приведены на рис. 2.

Несоблюдение какого-либо из рассмотренных требований делает документацию системы менеджмента качества неполноценной, уменьшает ее эффективность.

Определение структуры и состава документации системы качества – один из наиболее принципиальных вопросов документирования. Условно всю документацию по системе менеджмента качества на предприятиях стройиндустрии можно разделить на пять уровней (рис. 3). Эта схема, принятие которой в организации должно предшествовать разработке самой документации, не только дает представление о видах документов и их взаимосвязи, определяющих построение документов



Рис. 1. Документация системы менеджмента качества – комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК и обеспечения качества продукции

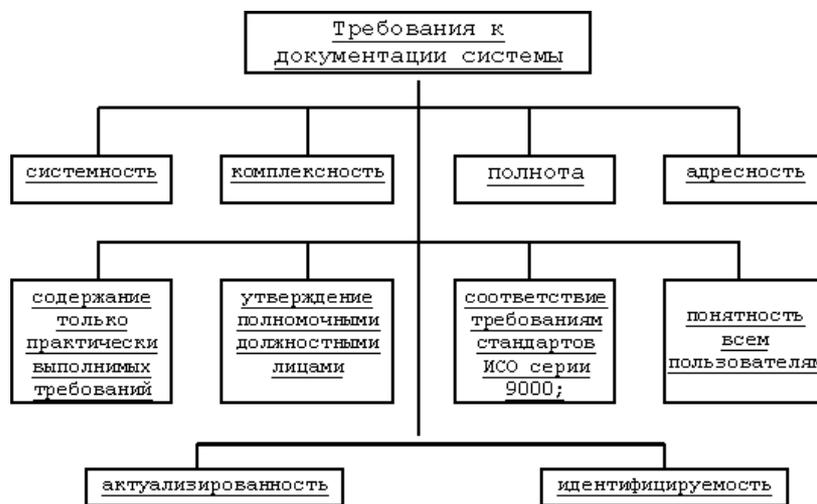


Рис. 2. Основные требования, предъявляемые к документации системы качества



Рис. 3. Структура документов системы управления качеством

системы качества, но и устанавливает последовательность ее формирования. Из схемы видно, что формирование документации идет «от общего к частному», т.е. по свойственной системному подходу логике.

На первом этапе в соответствии с рекомендациями ИСО серии 9004 версии 2000 г. разрабатываются документы, регламентирующие построение системы менеджмента качества. Эту документацию следует рассматривать как базовую. Базовая документация включает в себя Общее руководство по качеству, а также общеорганизационные и общеметодические документы, касающиеся отдельных элементов системы менеджмента качества. Очевидно, что состав элементов системы менеджмента качества может быть большим, чем это рекомендуется ИСО (например, за счет таких элементов, как «Управление групповой деятельностью», «Охрана окружающей среды» и др.), однако, чтобы внедрение стандартов ИСО серии 9000 было эффективным, система должна включать в себя элементы, установленные ИСО серии 9004 версии 2000 г.

Руководство по качеству (Quality Manual) выступает в роли основополагающего документа системы качества и служит справочным материалом при ее поддержании в рабочем состоянии.

Согласно ИСО 10011 Руководства по качеству могут применяться для таких целей, как:

- эффективное внедрение системы менеджмента качества;
- изложение политики предприятия в области качества;
- эффективное управление процессами в системе менеджмента качества;
- обеспечение нормативной основы для аудита СМК;
- обеспечение стабильности функционирования СМК в условиях адаптации к требованиям строительных организаций;
- подготовка персонала предприятия в области обеспечения качества;
- демонстрация предприятием соответствия своих систем качества стандартам ИСО серии 9000 в контрактных ситуациях;
- презентация системы менеджмента качества.

ГОУ ВПО «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», Г. ТАМБОВ
МАРКЕТИНГОВЫЙ АНАЛИЗ СПОСОБОВ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Уровни качества и производительности (эффективности) различны для каждой компании. В разных компаниях все факторы, влияющие на качество, имеют различное происхождение и разные стадии развития. Кроме того, некоторые компании набирают высоту быстрее других и становятся лидерами в своей отрасли или в своем регионе, в то время как другие компании не могут справиться со своими проблемами и достичь более высокого уровня эффективности и результативности.

Для этого необходимо создавать климат, приемлющий в определенной степени постоянные перемены, при котором форма управления организацией будет стимулирующей всех и каждого служащего к достижению более высокой цели.

Менеджмент качества основан на осознании руководством и всем персоналом того, что означает качество для преуспевающей компании. Основываясь на долгосрочном определении видения компании в будущем, руководство компании определяет стратегию достижения долгосрочных и краткосрочных целей.

При рыночной экономике руководство компании знает, что потребитель будет покупать и платить только в том случае, если он удовлетворен качеством продукции. Здесь не существует ни государственного плана, ни плана какой-либо иной инстанции, согласно которому потребители вынуждены покупать определенные товары независимо от их качества. Следовательно, компании должны удовлетворять заявленные или незаявленные требования к качеству продукции, чтобы эту продукцию покупали. Если мы в этом не преуспеем, то потребитель купит продукцию у нашего конкурента. И в этом случае, безусловно, кто-то другой выиграет конкурентную борьбу.

Анализ информации о том, как стать победителем или как избежать поражения, с предельной ясностью приводит к следующей зависимости: свободное волеизъявление потребителя – качество предлагаемой продукции.

Проблема становится более сложной при постоянном изменении требований потребителей. Желания потребителей возрастают все больше и больше с течением времени, от сегодняшнего дня к завтрашнему. Потребители хотят большего потому, что, покупая, они хотят получить добавочную ценность или определенную выгоду.

Что же лучше: постепенные или радикальные улучшения?

Для того чтобы подготовить компанию к преодолению трудностей в условиях рыночных отношений, необходимо провести работу по реструктуризации в отношении:

- организационной структуры компании;
- процессов, обеспечивающих добавленную ценность, а также вспомогательных процессов;
- иерархической системы;
- моделей поведения персонала и стимулирования персонала.

Перемены, даже если они ведут к улучшению, обуславливают сильные реакции со стороны всех участников. Руководители, осуществляющие перемены, ищут ответы на вопросы типа: Те ли перемены мы осуществляем? Принесут ли они желаемый эффект? Какие цели нам установить? Соответствуют ли перемены нашей стратегии? Какие альтернативные решения можно было бы применить?

Существует два способа введения улучшений:

- 1) постепенное осуществление небольших улучшений – метод «кайзен»;
- 2) радикальные перемены с целью улучшения – полная перестройка.

Скорость осуществления улучшений диктуется рынком, который становится все более и более непредсказуемым и требует немедленных перемен. Потребители уже усвоили тот факт, что они могут покупать товары не только на местном рынке и что для них в равной мере доступна продукция и услуги других стран и континентов. Глобальный процесс стандартизации обусловил унификацию характеристик и описания продукции.

Если компания не находится в прямой опасности поражения в конкурентной борьбе, то гораздо более разумным подходом к осуществлению улучшений является применение метода «кайзен» – он обеспечит успех непрерывного и постоянного осуществления изменений.

В противоположность этому методу, радикальные изменения или перестройку можно провести, предприняв совершенно новые организационные, технологические и другие подходы. Для осуществления таких перемен требуются существенно большие ресурсы. Результаты таких перемен могут быть очень значительными в случае, если изменения будут планироваться и выполняться надлежащим образом. Риск достаточно велик и в том, и в другом случаях, второй более рискованный, поэтому при выполнении улучшений следует провести тщательный экономический анализ и оценку. В стабильных компаниях решение основано на понимании того, насколько проводимые изменения содействуют осуществлению определенной стратегии. Долгосрочная стратегия подскажет, каким образом компания может выжить и победить конкурентов.

Основываясь на видении организации в будущем (т.е. мечте о том, какой компания станет в будущем), компании устанавливают цели, демонстрирующие, что именно каждая из них сможет предложить потребителям и другим заинтересованным сторонам. Очень важно определить сроки (период времени) производства продукции, а также назначить группы, ориентированные на обеспечение удовлетворенности потребителей, которые будут контролировать исполнение этих сроков. Компания должна установить свои правила поведения, основанные на материальных и моральных ценностях. Данные ценности обеспечат отличие ее продукции от продукции конкурентов, а также ее долгосрочную узнаваемость на рынке.

Определение стратегии и ее поддержка предполагают, что каждый служащий компании будет содействовать достижению целей, установленных высшим руководством компании. Этот подход, называемый менеджментом по целям (Management by Objectives), имеет существенный недостаток, заключающийся в низком уровне привлечения к участию всего персонала.

В противоположность этому подходу, гораздо более эффективным является метод «хосин-канри» (система развертывания планов по всей компании), представляющий собой комбинированный метод менеджмента сверху вниз и по горизонтали. При таком подходе каждая функция и группа на каждом уровне организации имеют свои цели и достигают их, основываясь на своих знаниях и желании. В рамках этого метода раскрываются творческие и духовные способности персонала, а иерархически устанавливаемые обязанности воспринимаются с гордостью, так как имеется возможность реализовать себя посредством обдумывания и решения поставленного задания.

Данный метод предоставляет большие возможности улучшения работы для всей компании, ранее не использовавшей такого подхода.

Целью любых перемен и улучшений является повышение качества, сокращение затрат, снижение времени производства и времени доставки продукции покупателю. От уровня рыночных требований и стадии развития компании зависят длительность и сложность этих процессов. Чтобы достичь этих целей, необходимо объявить войну ошибкам.

Большую роль в этом деле играют символы 5M и 5S.

5M (Manpower – персонал, Materials – материалы, Machines – машины, Methods – методы и Measurements – измерения) – это символ, представляющий собой элементы управления процессом производства продукции или услуги. Все участники процесса должны знать, как управлять каждым из этих элементов. Когда это станет для них обычной работой, вероятность совершить ошибку станет минимальной.

5S (Seiri – избавление от ненужных материалов, Seiton – хранение материалов в установленном порядке, обеспечивающем легкий доступ к ним, Seiso – поддержание абсолютной чистоты, Seiketsu – создание организационного плана помещения, Shitsuke – выполнение видов деятельности в соответствии с нормами) – это символ, представляющий собой основные требования к поддержанию в порядке рабочего места и организации работы таким образом, чтобы внимание работников было полностью сосредоточено на менеджменте процесса.

Данные методы могут занять достойное место в программе улучшения, которая позволит значительно повысить результативность и эффективность процессов предприятий.

Исходя из вышеизложенного, можно сказать, что основой развития и совершенствования является создание формы управления организацией, которая стимулировала бы каждого служащего к достижению более высокой цели – цели организации, основанной на так называемой программе улучшений.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Качество и инновации: путь к высоким стандартам жизни : материалы 48-го Конгресса ЕОК. – М., 2004.
2. Кайдзен: ключ к успеху японских компаний : пер. с англ. / Масааки Имаи. – М. : «Альпина Бизнес Букс», 2004. – 274 с.
3. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентноспособности и устойчивого развития / под ред. Т. Конти, Е. Кондо, Г. Ватсона ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2005. – 232 с.
4. Экономика качества. Основные принципы и их применение / под ред. Дж. Кампанеллы ; пер. с англ. А. Раскина ; науч. ред. Ю.П. Адлер и С.Е. Щепетова. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2005. – 280 с.
5. Лапидус, В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лапидус // Гос. ун-т управления ; Нац. фонд подготовки кадров. – М. : ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Секция 1 ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

<i>Исаева Е.Д.</i> УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДСТВА КАРТОНА В ОАО «АРХАНГЕЛЬСКИЙ ЦБК»	3
<i>Злобина Н.В.</i> АНАЛИЗ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	8
<i>Наумова Н.В.</i> ПРИНЦИПЫ РАЗРАБОТКИ КЛАССИФИКАТОРОВ ЗАТРАТ ПРИ ПОСТРОЕНИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА НА ПРЕДПРИЯТИИ	15
<i>Бокуменко Е.М.</i> ЭВОЛЮЦИЯ КЛАССИФИКАЦИИ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО	19
<i>Зяблова Н.А., Ефремова С.Ю.</i> ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ И УЧЕТА ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО	22

Секция 2 ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

<i>Шаронина Т.Н., Пархоменко Л.В.</i> СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	25
<i>ТАРАСОВА Е.П.</i> К ВОПРОСУ О НЕОБХОДИМОСТИ ВНЕДРЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ СИСТЕМЫ менеджмента КАЧЕСТВА	29
<i>Бирюкова Л.И.</i> РЕАЛИЗАЦИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К САМООЦЕНКЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ	31
<i>Филиппова И.В.</i> СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ВУЗА ...	35
<i>Лапшин В.С.</i> АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРОЦЕССУАЛИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	39
<i>Еналеева Ю.Р.</i> ПРИМЕНЕНИЕ САМООЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	42
<i>Горина Е.А.</i> УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	48
<i>Саталкина Н.И.</i> МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АУДИТОРСКОЙ ПРОВЕРКИ ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	52
<i>Шарашикина Т.П.</i> ЭВОЛЮЦИЯ СТАТИСТИЧЕСКИХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ	55
<i>Герасимова Е.Б.</i> ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ОПЕРАЦИОННОГО АУДИТА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	60
<i>Селюткина С.В.</i> АУДИТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	65

Секция 3 КАЧЕСТВО ЖИЗНИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

<i>Герасимов Б.И.</i> ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИИ	75
<i>Жариков В.Д., Жарикова М.В.</i> КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ КАК КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНА	81
<i>Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н.</i> ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ПРОЦЕССНОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ ПРЕДПРИЯТИЯ	84
<i>Прокошин И.Н.</i> ОБ АСПЕКТАХ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА	89

ПРЕДПРИЯТИЯХ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ	
<i>Золотарева Ю.А.</i> ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	94
<i>Герасимов Б.И.</i> ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	100
<i>Герасимов Б.И., Свешников А.В., Спиридонов С.П.</i> ЗАРУБЕЖНЫЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗМЕРЕНИЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ	102
<i>Салимов М.Ш.</i> ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ	106
<i>Нижегородов Е.В.</i> ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	111
<i>Дробышева В.В.</i> РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ ПРОГРАММ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ	115

Секция 4 ОБЩИЕ ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

<i>Денисова А.Л., Молоткова Н.В., Уляхин Т.М.</i> КАЧЕСТВО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ КАК ОСНОВА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БИЗНЕСА В СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ	121
<i>Салимова Т.А., Цыбакова Н.В.</i> ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ	126
<i>Коновалова Т.М.</i> АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА ПРОГНОЗИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ (РЕГИОНА)	133
<i>Атеняева С.Ю., Ватолкина Н.Ш.</i> РАЗРАБОТКА КРИТЕРИЕВ И СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ	136
<i>Чайникова Л.Н.</i> ОБЗОР ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РЕГИОНА	143
<i>Маколов В.И.</i> ПОВЫШЕНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОСНОВЕ ПОДХОДОВ И МЕТОДОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	148
<i>Протасов Д.В.</i> БЕНЧМАРКИНГ КАК МЕТОД ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ	153
<i>Федоськина Л.А.</i> ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ОСНОВЕ МОДЕЛИРОВАНИЯ СЕРВИСНО-СБЫТОВОГО ПРОЦЕССА ПРЕДПРИЯТИЙ ФИРМЕННОЙ СЕТИ АВТОПРОИЗВОДИТЕЛЯ	157
<i>Попова О.А.</i> НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ РОССИИ ЗА РУБЕЖОМ	163
<i>Салогубов Д.Ю.</i> ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ КАЧЕСТВА	165
<i>Сизикина Т.А.</i> ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ НЕГАТИВНЫХ И ПОЗИТИВНЫХ МОМЕНТОВ В ПРОВЕДЕНИИ САМООЦЕНКИ КАЧЕСТВА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ	170
<i>Сизикин А.Ю.</i> ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОММУНИКАЦИЙ КАК РЕЗЕРВОВ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ	173
<i>Кривенцева М.К.</i> К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЧЕРЕЗ ЗНАНИЯ	177
<i>Тен В.В.</i> ПОВЫШЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФИ-	179

НАНСОВО-КРЕДИТНОЙ СИСТЕМЫ	
<i>Пережогин В.Ю.</i> ИНФОРМАЦИОННАЯ ЭВОЛЮЦИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА	183
<i>Колмыков С.А.</i> ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНО-ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ УСЛУГ ...	188
<i>Жариков В.В.</i> УЧЕТ МНОГОАСПЕКТНОЙ СУЩНОСТИ МАШИНОСТРОИТЕЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ЕЕ КАЧЕСТВОМ	192
<i>Хабоян А.Г.</i> ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНО-ПАРТИЦИПАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ	198
<i>Усманова Т.Х.</i> О СОДЕЙСТВИИ РЕФОРМИРОВАНИЮ И ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА В ОТРАСЛИ ЖКХ	203
<i>Ляманова Е.А.</i> ИНТЕГРАЦИЯ ТРАНСПОРТНЫХ И СКЛАДСКИХ ПРОЦЕССОВ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ФИРМ	211
<i>Бердников В.В., Сапельников А.Е.</i> ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ АПК	216
<i>Гизятова А.Ш.</i> СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АУДИТОРОВ	236
<i>Тен А.В.</i> ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА	242
<i>Харитонова Т.С.</i> ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	246
<i>Душевин Л.Л.</i> ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ МОНИТОРИНГА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	251
<i>Егорова Е.В.</i> МОТИВАЦИЯ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ	258
<i>Гугелев А.В., Терехин В.А.</i> ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СТРОЙИНДУСТРИИ	261
<i>Терехин В.А.</i> ОСОБЕННОСТИ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СТРОЙИНДУСТРИИ	275
<i>Румянцев Е.К., Берстенёва О.Г.</i> МАРКЕТИНГОВЫЙ АНАЛИЗ СПОСОБОВ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ	278