

РОЛЬ ЭКОНОМИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Гаврилова О.А., Григорьев Д.А.

Научный руководитель – канд. техн. наук, профессор Григорьева О.А.

Сибирский федеральный университет, г. Красноярск

В настоящее время всё острее стоит проблема внедрения эффективных систем управления, которые позволили бы организации не только удержать свои позиции на рынке, но и встать на путь развития: упрочить свою конкурентоспособность, повысить доходность бизнеса.

Неотъемлемой частью системы управления организации является система менеджмента качества (СМК), которая ориентирована на достижение результатов, основанных на целях качества и удовлетворении потребностей заказчиков. Залог успешного бизнеса многих организаций на сегодняшний день – это внедрение эффективной СМК. Однако, несмотря на уже накопленный опыт внедрения, эффективность СМК остается болезненным вопросом для многих организаций. Во многом это происходит из-за того, что отсутствует экономическая интерпретация применения тех или иных действий по внедрению СМК, их необходимости и своевременности.

Оценивание экономической целесообразности улучшений в рамках СМК является очень ценным. Сам принцип постоянного улучшения изложен в ISO 9000:2005 и гласит: «Постоянное улучшение показателей деятельности организации в целом следует рассматривать как её неизменную цель».

Соответственно, требуется уделять внимание всем существующим в организации затратам, всем финансовым и нефинансовым показателям, определять их логические взаимосвязи, в том числе при бизнес-планировании, инвестировании инноваций и т.п.

Экономические аспекты СМК играют решающую роль среди прочих аспектов, таких как производственные, технические, правовые. Совершенно очевидно, что без экономического контекста утрачивается смысл СМК.

Для того, чтобы система менеджмента качества была действительно эффективной системой управления, необходимо учитывать экономические аспекты внедрения управленческих решений на основе принципов СМК в организации.

Ранее понятие экономики качества зачастую ассоциировалось только с затратами на качество, которые выделялись в отдельную статью от общих затрат организации, это в свою очередь вело к тому, что управление качеством выделялось в самостоятельную функцию, и следовательно терялась связь с результатами бизнеса. Поэтому простое отслеживание и учёт затрат на качество не способно минимизировать все виды неэффективных действий и тем более в целом улучшить деятельность организации, построить точный прогноз её развития.

Это представляется возможным при использовании механизма комплексного учёта всех показателей. Такой финансовый механизм в СМК позволит выявить неэффективные мероприятия, проводимые в организации, определить риски и выработать новые направления в стратегических целях (рисунок 1).

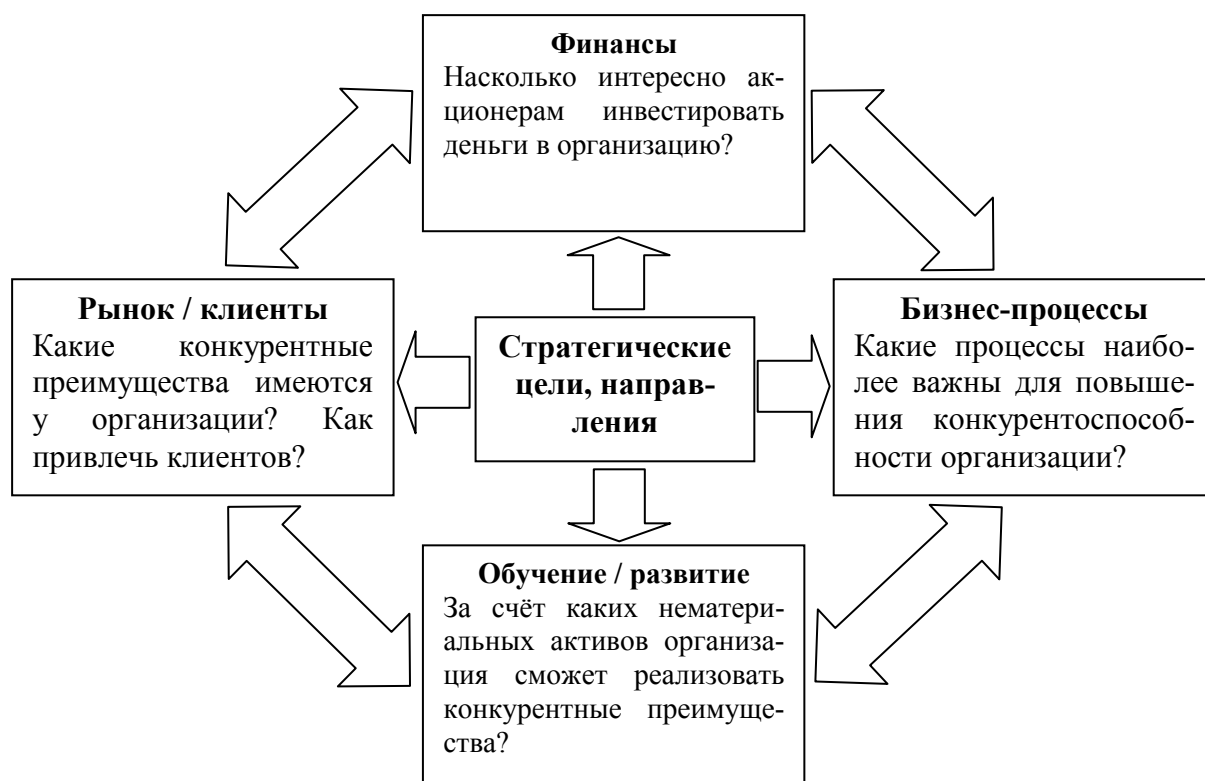


Рис. 1. Выработка стратегических целей организации

И эти жизненно необходимые для организации цели уже будут представлять собой не только финансово-экономические показатели деятельности, но и показатели функционирования СМК, и все прочие аспекты деятельности.

Такую многомерную систему, разработанную американскими учеными в Гарвардской школе бизнеса и получившую название сбалансированной системы показателей (ССП), с успехом используют многие организации по всему миру.

Основное назначение концепции СПП – воплотить видение руководства организации в реальность, а также связать стратегию с оперативной деятельностью и стоимостными факторами. Особая ценность интеграции СПП в СМК состоит в определении причинно-следственной совокупности целей в области качества для процессов организации и показателей выполнения этих целей. СПП позволяет также определить мероприятия, ресурсы, сроки и ответственность, необходимые для реализации установленных целей организации по улучшению её деятельности. Именно это и является залогом адекватного стратегического развития. Возможности улучшений безграничны, вопрос лишь в том, сколько будут стоить планируемые улучшения, как они скажутся на стоимости улучшаемого процесса организации, и как это отразится на других её процессах.

Постоянное улучшение деятельности организации подразумевает проведение постоянного анализа информации, не пренебрегая при этом её экономическими аспектами, так как в бизнесе взаимосвязано всё. Глубокое понимание процессов в бизнесе, их четкое структурирование – обязательные атрибуты системы менеджмента и экономики качества, которые благотворно влияют на развитие организации и рост её конкурентоспособности.