

А.В. Маякова

студент, ФГБОУ ВПО «Юго-Западный государственный университет»

СТОИМОСТЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ

Аннотация. В статье рассматривается денежный аспект качества предоставления консалтинговых услуг.

Ключевые слова: стоимость качества, консалтинговые услуги, затраты, оценка, потери.

A.V. Mayakova, South-Western State University

COST OF QUALITY OF CONSULTING SERVICES

Abstract. The article considers the monetary aspect of providing quality consulting services.

Keywords: cost of quality, consulting services, costs, estimation, the loss.

Цель существования любой коммерческой организации – получение прибыли. Даже некоммерческие организации тоже привязаны к деньгам, они должны отчитываться за расходы.

Через призму ROI (отдача от инвестиций) рассматривается любая деятельность в организации. Эта горькая участь не обошла стороной и управление качеством.

В упрощенной форме денежный аспект качества можно определить понятием «стоимость качества».

Стоимость качества это сумма всех затрат на развитие и поддержание качества и потерь вследствие возникновения ненадлежащего качества в организации [1].

Почему предприятия сферы консалтинговых услуг должна заинтересовать эта сумма? Ответ прост – в организации необходимо достичь оптимального соотношения затрат на качество и потерь из-за ненадлежащего качества.

В настоящее время научные деятели в области качества всячески призывают улучшать качество бесконечно и постоянно. Однако в реальной жизни большинство бизнесменов ожидают получить отдачу на каждый затраченный на поддержание и развитие качества рубль. Отдача должна быть в денежном эквиваленте и быть больше чем траты.

1 рубль затрат < 1 + x рублей отдачи от затрат на качество

Итак, стоимость качества это:

Стоимость оценки + Стоимость предупреждения + Стоимость потерь.

Логика расчета стоимости качества строится на постулате:

если бы организация работала идеально, то она бы

- ничего не теряла из-за потерь вследствие ненадлежащего качества процессов и предоставляемых услуг

- не тратила бы ресурсы на оценку качества работы и предотвращение несоответствий.

Стоимость оценки – это стоимость всех мероприятий по измерению качества.

Применительно к организациям, предоставляющим консалтинговые услуги, к данным мероприятиям могут относиться:

- проверки, выполняемые персоналом
- материалы для измерений
- мониторинг источников информации
- затраты на ИСО 9001 и другие квалификационные программы
- затраты на разработку и внедрение инновационных средств и т.п.

Стоимость предупреждения – это стоимость всех мероприятий по предотвращению ошибок и отклонений в работе организации.

Применительно к организациям, предоставляющим консалтинговые услуги, к данным мероприятиям могут относиться:

- подготовка, планирование и поддержание документированной системы качества
- разработка и поддержание качества основных процессов представления услуг
- оценка источников информации
- аудиты системы качества
- система коррекции и предупреждения несоответствий
- аудиты поставщиков
- обеспечение качества источников предоставления информации
- обучение сотрудников и т.п.

Стоимость потерь – это стоимость внутренних и внешних несоответствий, возникающих вследствие ненадлежащего качества процессов и предоставляемых услуг.

Применительно к организациям, предоставляющим консалтинговые услуги, к внутренним и внешним несоответствиям могут относиться:

- стоимость обнаружения и ликвидации несоответствий
- дополнительные затраты на услуги поставщиков информации
- падение имиджа организации
- стоимость ведения претензионной работы и выплаты компенсаций по рекламациям, жалобам, претензиям
- стоимость потери потенциальных клиентов
- стоимость простоев отделов из-за проблем с качеством организации трудовой деятельности: отсутствие необходимой информации, задержка поставок ресурсов для работы и т.п.
- стоимость повторного выбора метода оказания услуги и т.п.

На практике очень трудно точно подсчитать все расходы на качество и все потери. Тщательный подсчет требует отдельную систему учета расходов и потерь. Но грубый неточный подсчет может быть полезен для приблизительного понимания соотношения потерь качества и расходов на качество, для планирования работы по улучшению качества.

Рассмотрим диаграмму Кано (Рисунок). Ось ОХ показывает степень уровня качества. Чем правее, тем выше качество. На оси ОУ обозначаются расходы на качество (стоимость). Чем выше расходы на качество (правый верхний угол) тем ниже потери (левый нижний угол). Однако оптимальное сочетание расходов и потерь находится в

точке q (расходы C_{\min}) [1].

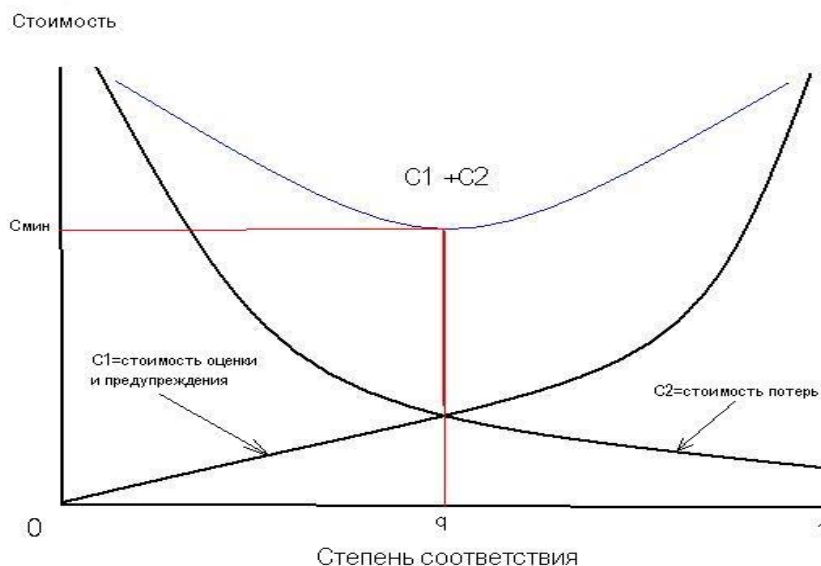


Рисунок – Диаграмма Кано

Итак, найден ответ на поставленный вопрос: определена оптимальная точка расходов, где расходы не превышают потери. Однако, необходимо учесть понятие перспективы и развития.

Для понимания этого понятия используют диаграмму Кано, согласно которой все предпочтения клиента делятся на пять категорий качества: привлекательные качества, одномерные качества, обязательные качества, нейтральные качества, взаимопротиворечащие качества [2].

Таким образом, при оценке стоимости качества, предпринимателю необходимо ответить на вопрос: «где находится моя организация на диаграмме Кано?».

Согласно статистике организации, предоставляющие консалтинговые услуги в большинстве случаев находятся в пределах стандартного уровня. В этой зоне клиент доволен, когда его потребности удовлетворяются и недоволен, когда потребности (ожидания) не удовлетворяются.

Качество – это не только деньги, это еще и перспектива, умение удовлетворять потребности потребителей, которые все время растут. Так что любая организация, стремящаяся развиваться в будущем, всегда вкладывает ресурсы в развитие качества, чтобы обеспечить себе конкурентное преимущество, всегда превосходить ожидания клиентов.

Подведем итог, стоимость качества позволяет нам

- знать, что и сколько мы теряем из-за ненадлежащего качества
- планировать работу по качеству (борьба с главными потерями)
- планировать расходы на качество (поиск точки q + бюджет на развитие перспективного качества).

Список литературы:

1. Авторский проект М. Шмиловича. Просто качество. Что такое управление качеством? [Электронный ресурс]// Официальный сайт. Электрон. дан. М., 2010. URL: <http://www.prostokachestvo.ru/>, свободный. Загл. С экрана. Яз. Рус.
2. Шиба, Грэхэм А., Вальден Д. Новое американское тотальное управление качеством. Часть 2: учебник. – М., 2000. – 237с.

List of references:

1. Author's project M.Shmilovicha. Just quality. What is quality management? [Electronic resource] // Official site. Electron. given. M., 2010. URL: <http://www.prostokachestvo.ru/>, free. Zagli. With the screen. Yaz. Eng.
2. Shiba, A. Graham, D. Walden, New U.S. total quality management. Part 2: a tutorial. – M., 2000. – 237 p.