

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

Рукавицына Мария Николаевна

## Тема 2:

# Экономические проблемы качества

## Содержание:

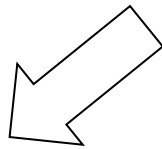
1. Варианты влияния качества на прибыль.
2. Основные факторы, позволяющие решать проблемы эффективности качества.
3. Сущность метода калькулирования затрат на качество.
4. Состав внутренних и внешних затрат на качество.
5. Метод определения потери от низкого качества продукции.
6. Формирование экономического эффекта при производстве и эксплуатации продукции.

## Ключевые понятия:

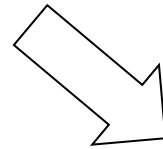
Прибыль изготовителя, затраты на качество, классификация затрат на качество, профилактика, оценивание, внутренние затраты, внешние затраты, стоимость соответствия, стоимость несоответствия, экономическая эффективность.

## 2.1. Варианты влияния качества на прибыль

### Варианты влияния качества на прибыль



Улучшение качества продукции ведет к увеличению дохода (выручки) и прибыли при неизменной себестоимости за счет расширения сбыта и увеличение объема продаж

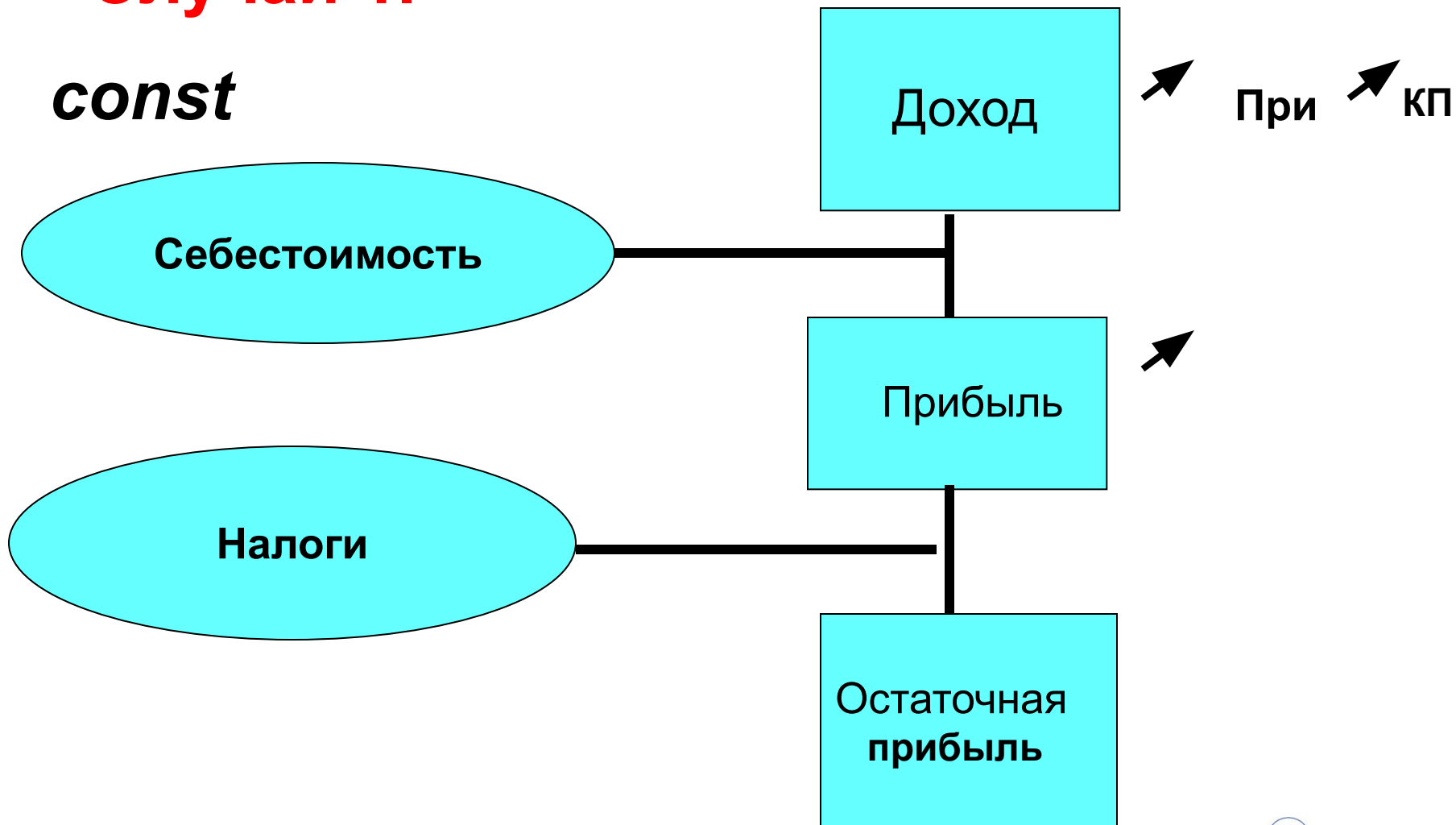


Увеличение прибыли возможно за счет снижения себестоимости при неизменном доходе

Тема 2: Экономические проблемы качества  
2.1. Варианты влияния качества на прибыль

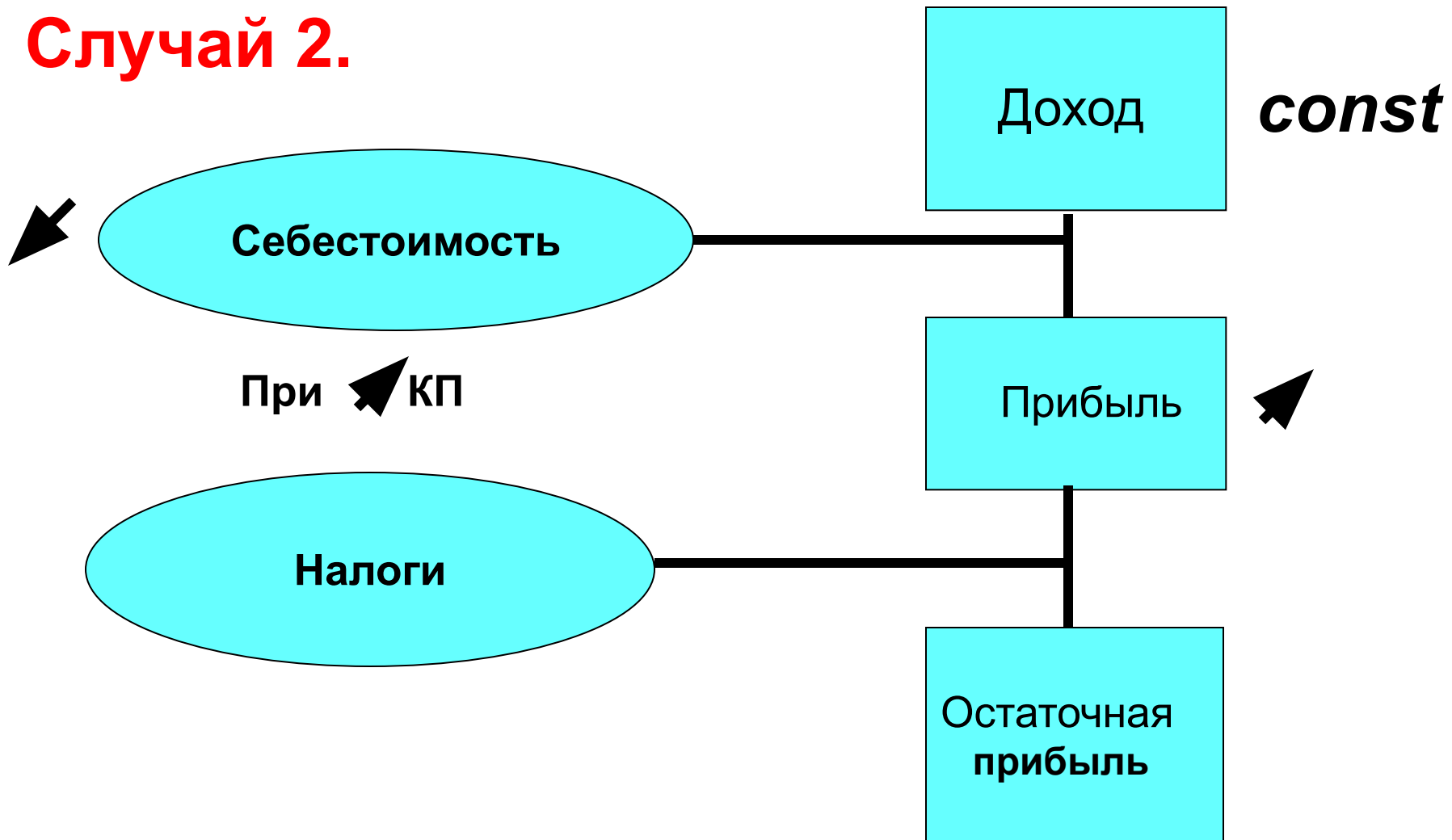
**Случай 1.**

*const*



Тема 2: Экономические проблемы качества  
2.1. Варианты влияния качества на прибыль

**Случай 2.**



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

- Отвечает четко определенным потребностям
- Удовлетворяет требованиям потребителей
- Соответствует применяемым стандартам и техническим условиям
- Отвечает требованиям общества
- Учитывает требования охраны окружающей среды
- Предлагается потребителю по конкурентоспособным ценам
- Является экономически выгодной (т.е. приносит прибыль)

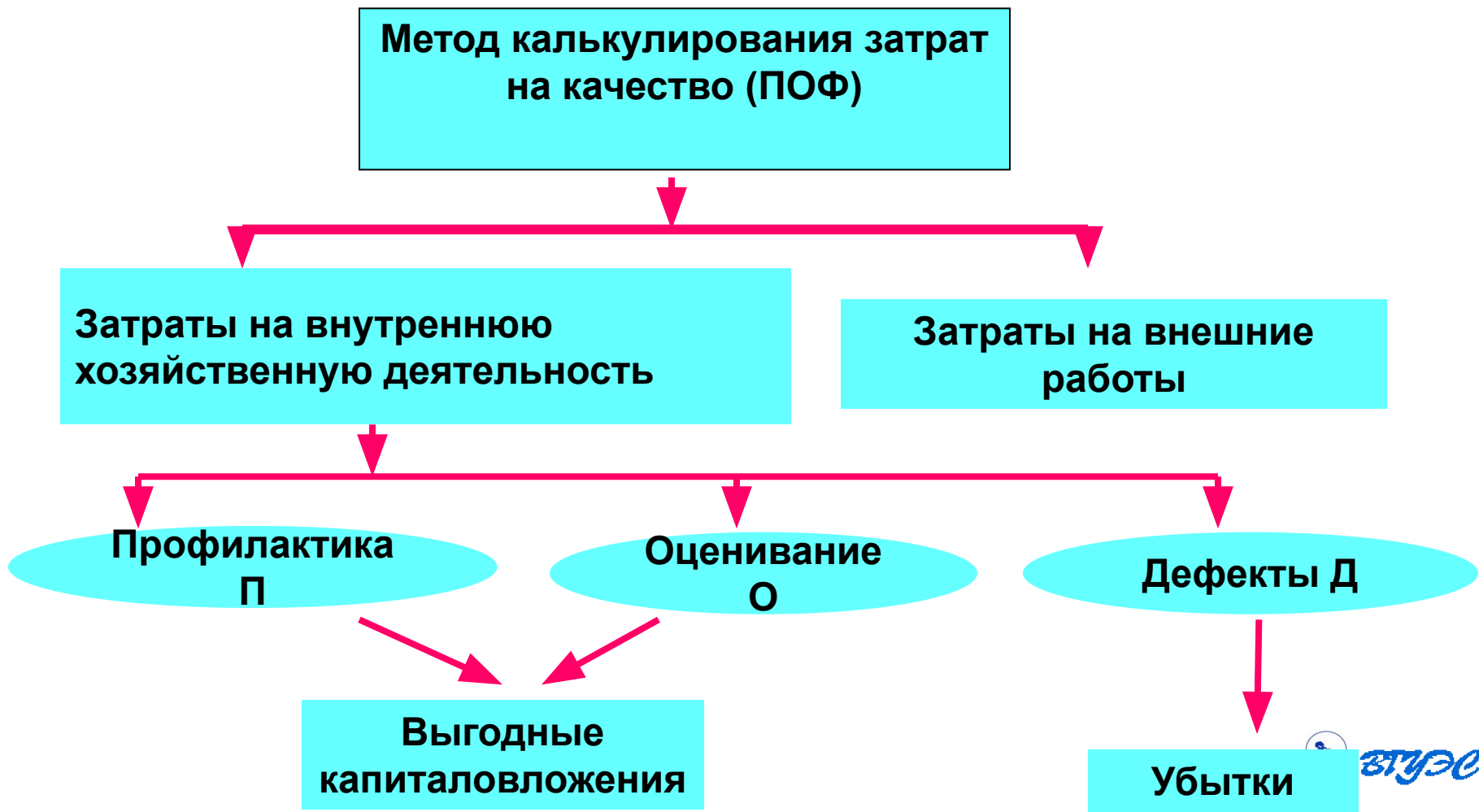
### 2.2 Основные факторы, позволяющие решать проблемы эффективности качества

**Проблемы эффективности качества для продукции и для потребителя должны решаться благодаря:**

1. Сокращению затрат, улучшению функциональной пригодности товаров;
2. Повышенному вниманию со стороны организации, повышению рентабельности и увеличению контролируемой доли рынка;
3. Сокращению затрат на обеспечение стоимости приобретения, безопасности, эксплуатационных затрат, а также затрат на утилизацию продукции;
4. Особому вниманию издержкам вследствие неудовлетворительного сбыта продукции и конструктивных недостатков, включая переделку, ремонт, повторную обработку и т.д.



## 2.3. Сущность метода калькулирования затрат на качество



## **Профилактическая деятельность включает:**

- Обучение персонала;
- Метрологическое обеспечение;
- Технологическая подготовка и др.

## **Оценивание включает:**

- Испытание;
- Контроль;
- Обследование для оценки выполнения требований к качеству.

## 2.4. Состав внутренних и внешних затрат на качество

### Внутренние затраты являются следствием:

- Дефектов, возникающих до поставки продукции;
- Повторного предоставления услуги;
- Вторичной обработки, переделки;
- Повторных испытаний, брака.

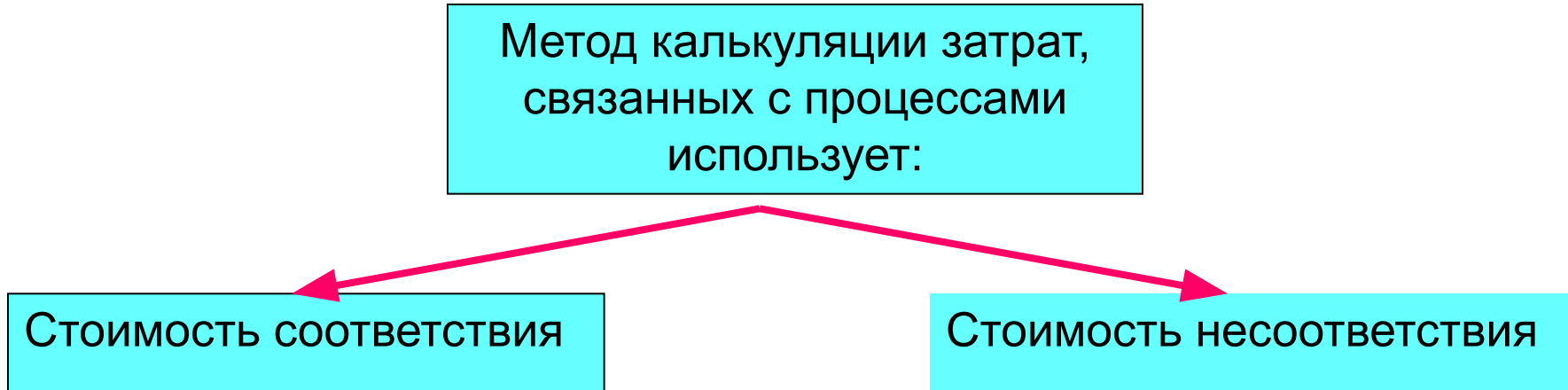
### Внешние затраты являются следствием дефектов, включают:

- Затраты, возникающие после поставки продукции:
  - Техническое обслуживание и ремонт продукции;
  - Гарантии и возвраты;
  - Прямые затраты и скидки;
  - Затраты на юридические услуги и судебные издержки



## Тема 2: Экономические проблемы качества

### 2.4. Состав внутренних и внешних затрат на качество



#### **Стоимость соответствия включает:**

- Затраты, понесенные с целью удовлетворения всех сформулированных запросов потребителей;
- Затраты, связанные с удовлетворением подразумеваемых потребностей при безотказности существующего процесса.

#### **Стоимость несоответствия включает:**

- Затраты, понесенные из-за нарушения существующего процесса.

### 5. Метод определения потери от низкого качества продукции

**Метод определения потерь вследствие низкого качества включает:**

- Внутренние потери;
- Внешние потери;
- Материальные потери;
- Нематериальные потери.

## Тема 2: Экономические проблемы качества

### 2. 5. Метод определения потери от низкого качества продукции

## Сводка рекомендуемых методов калькуляции затрат на качество

Методы калькуляции Элементы затрат	Метод калькуляции - ПОД	Метод калькуляции затрат связанных с процессами	Метод определения потерь вследствие низкого качества	Примечание
На профилактику	+			Предотвращение дефектов
На оценивание	+			Испытание, контроль, обследование
Связанные с дефектами	+ (+)			До и после поставки продукции
Стоимость соответствия		+		Полное удовлетворение потребителя без изменения имеющегося процесса
Стоимость несоответствия		+ (+)		Полное удовлетворение потребителя за счет переделки процесса
Материальные потери			+ (+)	Затраты внутренние и внешние вследствие дефектов
Нематериальные потери			+ (+)	Снижение производительности труда, сокращение объема сбыта и т.п.

(+) – затраты в результате внешних работ; + - затраты внутренние

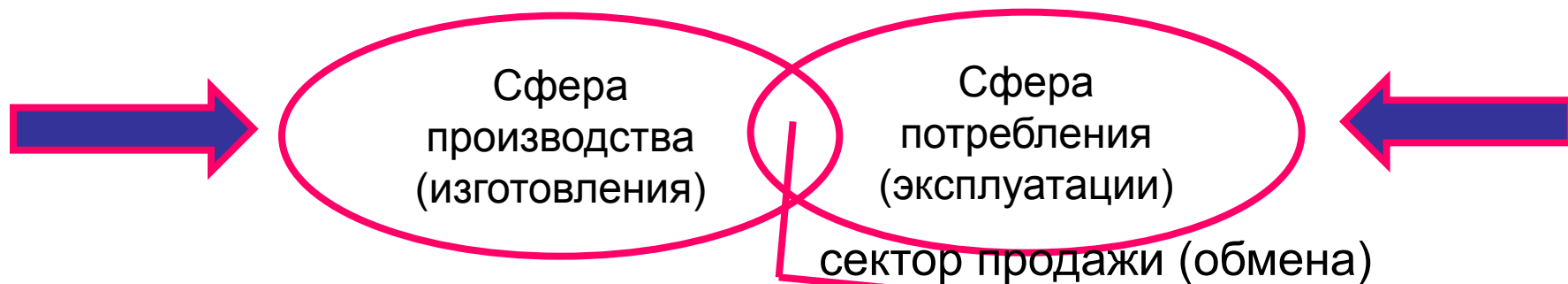


## 6. Формирование экономического эффекта при производстве и эксплуатации продукции

Эффективность – характеристика способности системы производить экономический эффект (Э), равный разности между результатами экономической деятельности (Р) и затратами (З), произведенными для его получения (Зп) и использования или эксплуатации (Зэ)



$$\text{Э} = \text{Р} - \text{З} = \text{Р} - (\text{Зп} + \text{Зэ})$$



$$\text{Э} = \text{Р} - (\text{Зп} + \text{Зэ}) + \text{Ц} = \underbrace{(\text{Ц} - \text{Зп})}_{\text{Эп}} + \underbrace{(\text{Р} - (\text{Ц} + \text{Зэ}))}_{\text{Ээ}} = \text{Эп} + \text{Ээ}$$

Где Ц – цена продукции,

ЦП = (Ц + Зэ) – цена потребления,

Эп, Ээ – экономические издержки производства и эксплуатации продукции;



## Вопросы для самопроверки:

1. Какой механизм влияния качества на прибыль?
2. Представьте классификацию затрат на качество.
3. Оцените потери действующего предприятия вследствие низкого качества.
4. Рассчитать экономическую эффективность улучшения качества на конкретном предприятии.



# Рекомендуемая литература:

- Герасимов Б.И. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с. Миронов М.Г. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2007. – 664 с.
- Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Издательство Экономика, 2000.
- Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: Экзамен, 1995. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.; под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.