

СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ЗАТРАТ НА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Т.Н. Кулюкина

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Ключевые слова и фразы: образовательные организации; системы менеджмента качества; проблемы оценки, учета и анализа затрат на качество; классификация затрат на качество образовательных услуг.

Аннотация: Для учета экономической эффективности предоставления образовательных услуг в образовательной организации необходимо создать систему сбора и учета информации о затратах на качество образовательных процессов на основе классификации затрат на достижение качества образовательных услуг с последующим анализом и представлением этой информации для руководства образовательной организации.

Проблема вхождения в мировое образовательное пространство остро ставит перед Российскими образовательными организациями задачу учета и контроля затрат на достижение высокого уровня качества процессов предоставляемых образовательных услуг.

Активное участие Российской Федерации в Болонском процессе, побуждает образовательные организации все больше внимания уделять разработке, внедрению и сертификации систем менеджмента качества (СМК) по требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000, преобразованного в 2001 г. в Российский национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2001.

Многие образовательные организации уже провели сертификацию СМК, или осуществляют работы по подготовке образовательной организации к сертификации по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Используемый большинством предприятий и организаций ГОСТ Р ИСО 9001–2001 включает необходимость оценки (измерения) показателей результативности процессов СМК и не требует учета оценки экономических показателей процессов. Принятие квалифицированных управленческих решений требует фундаментальной экономической основы, связанной с возможностями снижения затрат на осуществление образовательных услуг. Исходя из этого, в стандарт ГОСТ Р ИСО 9004–2001 включены рекомендации, связанные с необходимостью оценки и измерений показателей эффективности процессов. Под эффективностью процесса (деятельности) при этом понимается соотношение между достигнутым результатом и затраченными ресурсами.

Для учета экономической эффективности предоставления образовательных услуг в образовательной организации должна быть создана подсистема сбора и учета первичной информации о затратах на качество процессов с последующим анализом и представлением этой информации для руководства как в отдельных подразделениях, так и в масштабе всей образовательной организации.

Система экономического и бухгалтерского учета, применяемая в образовательной организации, только отчасти позволяет получить необходимую информацию о затратах на качество образовательных услуг. Поэтому формирование системы методов сбора, учета и анализа затрат на качество (СМСУА) образовательных услуг в СМК образовательной организации является актуальной проблемой.

Проблемы оценки, учета и анализа затрат на качество процессов поднимались как в зарубежных, так и в отечественных научных трудах.

Впервые работа, посвященная проблемам экономики качества, была опубликована В. Шухартом в 1931 г. Вопросы экономики качества, в том числе, и оценки, учета и анализа затрат на качество развивались в работах Э. Деминга, Б. Дейла, Дж. Джурана, Дж. Кампанеллы, Ф. Кросби, Дж. Планкета, Г. Тагути, А. Фейгенбаума, Дж. Фокса, Г. Харрингтона, Дж. Шоттмиллера. В нашей стране проблемы экономики качества, связанные с оценкой, учетом и анализом затрат на качество, рассматривались в публикациях Ю.П. Адлера, В.Н. Азарова, В.Я. Белобрагина, Г.П. Воронина, Б.И. Герасимова, А.В. Гlicheва, О.П. Глудкина, В.В. Ефимова, В.Э. Каримова, Е.М. Карлика, М.Г. Круглова, Ю.А. Куликова, К.М. Рахлина, М.З. Свиткина, Л.Е. Скрипко, Е.А. Хачатурова, С.Е. Щепетовой и др.

Большая часть публикаций, перечисленных выше ученых и специалистов, посвящена проблемам экономики качества в СМК производственных предприятий, и только относительно небольшое количество публикаций, посвящено проблемам оценки, учета и анализа затрат на качество процессов предоставления образовательных услуг. Эти проблемы рассмотрены в опубликованных работах Р.

Левиса, Дж. Кампанеллы, Д. Смита, В.Н. Азарова, М.В. Баташева, Ю.С. Васильева, В.В. Ефимова, А.К. Ключева, В.И. Круглова, В.В. Левшиной, С.В. Мищенко, С.В. Пономарева, Н.Г. Синьковой. Надо заметить, что в представленных работах практически отсутствуют сведения о методиках формирования подсистем учета и анализа затрат на качество образовательных услуг, совершенно не затрагиваются вопросы сбора первичной информации о затратах на качество на уровне структурных подразделений, кафедр, преподавателей и сотрудников образовательных организаций.

Исходя из этого, вытекает острая необходимость разработки системы методов сбора, учета и анализа затрат на качество (СМСУА) образовательных услуг в системе менеджмента качества образовательной организации.

В системе менеджмента качества, не имеющей в своем составе системы методов сбора, учета и анализа затрат на качество (СМСУА), затруднительно оценить эффективность выполняемых в организации процессов на улучшение качества образовательных услуг. Именно поэтому в международных стандартах ИСО серии 9000 версии 2000 года рекомендовано создание механизмов (подсистем) для учета и анализа затрат на качество.

В основу каждой подсистемы (СМСУА) должна быть положена определенная классификация затрат на качество.

Впервые логически выстроенная концепция взаимосвязи управленческой и финансовой сторон обеспечения качеством была разработана Дж. Джураном. Эта концепция включала в себя и классификацию затрат на обеспечение качества, которая делит затраты на качество на следующие статьи: 1) затраты на научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы; 2) затраты на разработку рабочего проекта; 3) затраты на планирование и технологическую подготовку производства; 4) затраты на процесс производства; 5) затраты на контроль (инспекцию) производства; 6) затраты на проведение анализа причин, вызывающих появление дефектов; 7) административные затраты на разработку программ обеспечения качества; 8) затраты на осуществление программ обеспечения качества.

В практической деятельности зарубежных организаций (в США и в Европе) широко применялась классификация затрат на качество, предложенная А. Фейгенбаумом. Согласно этой классификации затраты на качество делятся на три группы:

1) затраты на планирование качества, включающие расходы на обучение и содержание отдела качества;

2) затраты на обеспечение качества, в том числе на контроль и испытания, на проверку деятельности по обеспечению качества;

3) затраты, связанные с неудачами в достижении установленного качества, а именно: убытки из-за дефектов, убытки из-за рекламаций.

Специалисты по управлению качеством в Японии затраты на обеспечение качества делили на две категории:

а) положительные затраты, в первую очередь, на предупреждение возникновения дефектов и несоответствий;

б) отрицательные затраты, в том числе:

– на проведение оценки (инспекции) при обеспечении качества;

– из-за убытков, обусловленных имеющимися дефектами и рекламациями.

Отметим, что в отечественной практике затраты на оценку (инспекцию) считаются необходимой частью деятельности по обеспечению качества. В связи с этим, в дальнейшем затраты на оценку (инспекцию) качества мы будем относить к положительным затратам на качество, необходимым для достижения соответствия по качеству.

Отечественная школа экономистов под руководством Е.М. Карлика разработала классификацию затрат на качество, которые делятся на следующие группы затрат:

– на обеспечение качества;

– на повышение уровня качества;

– связанные с потерями из-за низкого качества.

Очень подробный вариант классификации затрат на качество предложен в работах Ю.А. Куликова и Е.А. Хачатурова.

Практически важный вариант классификации затрат на качество предложен в публикациях Л.Е. Скрипко, разделяющий затраты на качество на четыре категории:

1) на планирование качества;

2) на обеспечение качества;

3) на улучшение качества;

4) на управление качеством.

Обобщая накопленный опыт зарубежных и отечественных ученых-экономистов, специализировавшихся по вопросам учета и анализа затрат на качество, Л.Е. Скрипко сформулировал вариант классификации затрат на качество, разделяющий эти затраты на две большие группы:

1) затраты на соответствие, включающие в себя:

- а) затраты производителя на качество, а именно: на обеспечение качества, на улучшение качества;
- б) затраты потребителя на поддержание качества в период эксплуатации (потребления);

2) затраты несоответствия (убытки, возникающие из-за потери качества), включая:

- а) потери (затраты), обусловленные несоответствиями, выявленными на стадии производства;
- б) потери (затраты), обусловленные дефектами, проявившимися у потребителя.

Приведенные виды классификации затрат отражают основные подходы к классификации затрат на качество. Такие подходы являются весьма полезными с точки зрения представления причин (источников) возникновения затрат на качество в условиях реальной деятельности организаций. Однако наиболее полезными являются подходы к классификации затрат на качество образовательных услуг, основанные на положениях, изложенных в Британском стандарте BS6143.

По итогам анализа опубликованных результатов научных исследований и практического опыта деятельности организаций в области качества сформулирована рекомендация об использовании (в качестве основы системы (СМСУА)) классификации затрат на качество, представленной на рис. 1 и основанной на модели [2] стоимости процесса, дополненной элементами модели [3] под названием «Предупреждение – Оценка – Отказы», сформулированной в Британском стандарте BS6143, указано на необходимость дополнения предложенной в BS6143 классификации затрат на качество пятой категорией – затраты на улучшение качества процессов предоставления образовательных услуг.

В Тамбовском государственном техническом университете сложилась классификация затрат на качество, представленная на рис. 1.

Изучая динамику показателей затрат на качество образовательных услуг в Тамбовском государственном техническом университете, становится ясно, что наибольшая доля затрат на качество приходится на затраты на достижение соответствия по качеству и удовлетворенность потребителя, которые характеризуют затраты на оплату труда профессорско-преподавательского состава.

Темп прироста численности персонала за 2004–2008 гг. составил 1,2 при темпе прироста фонда заработной платы за этот же период 2,6. Внебюджетная составляющая прироста фонда заработной платы составила 2,9, а средняя заработная плата на одного работника профессорско-преподавательского состава возросла за исследуемый период в 2,6 раза, а с учетом внебюджетных средств в 2,8 раза. Анализ показателей затрат на оплату труда позволяет выявить устойчивую тенденцию к опережающему росту оплаты труда по сравнению с ростом численности профессорско-преподавательского состава. Это говорит и о росте квалификации преподавательских кадров и о росте финансирования преподавательских услуг в затратах на повышение качества образовательных услуг.

Следующей по величине статьей затрат на качество образовательных услуг в бюджете университета являются затраты, связанные с несоответствием по качеству (потери из-за низкого качества), которые в деятельности вуза представляют услуги Управления внебюджетного образования (УВО), предоставляющего дополнительные услуги по репетиторству, подготовке к пересдаче зачетов и экзаменов, получению второго высшего образования.

Темп прироста численности персонала за 2004–2008 гг. составил 1,2 при темпе прироста фонда заработной платы за этот же период 2,6. Внебюджетная составляющая прироста фонда заработной платы составила 2,9, а средняя заработная плата на одного работника профессорско-преподавательского состава возросла за исследуемый период в 2,6 раза, а с учетом внебюджетных средств в 2,8 раза. Анализ показателей затрат на оплату труда позволяет выявить устойчивую тенденцию к опережающему росту оплаты труда по сравнению с ростом численности профессорско-преподавательского состава. Это говорит и о росте квалификации преподавательских кадров и о росте финансирования преподавательских услуг в затратах на повышение качества образовательных услуг.

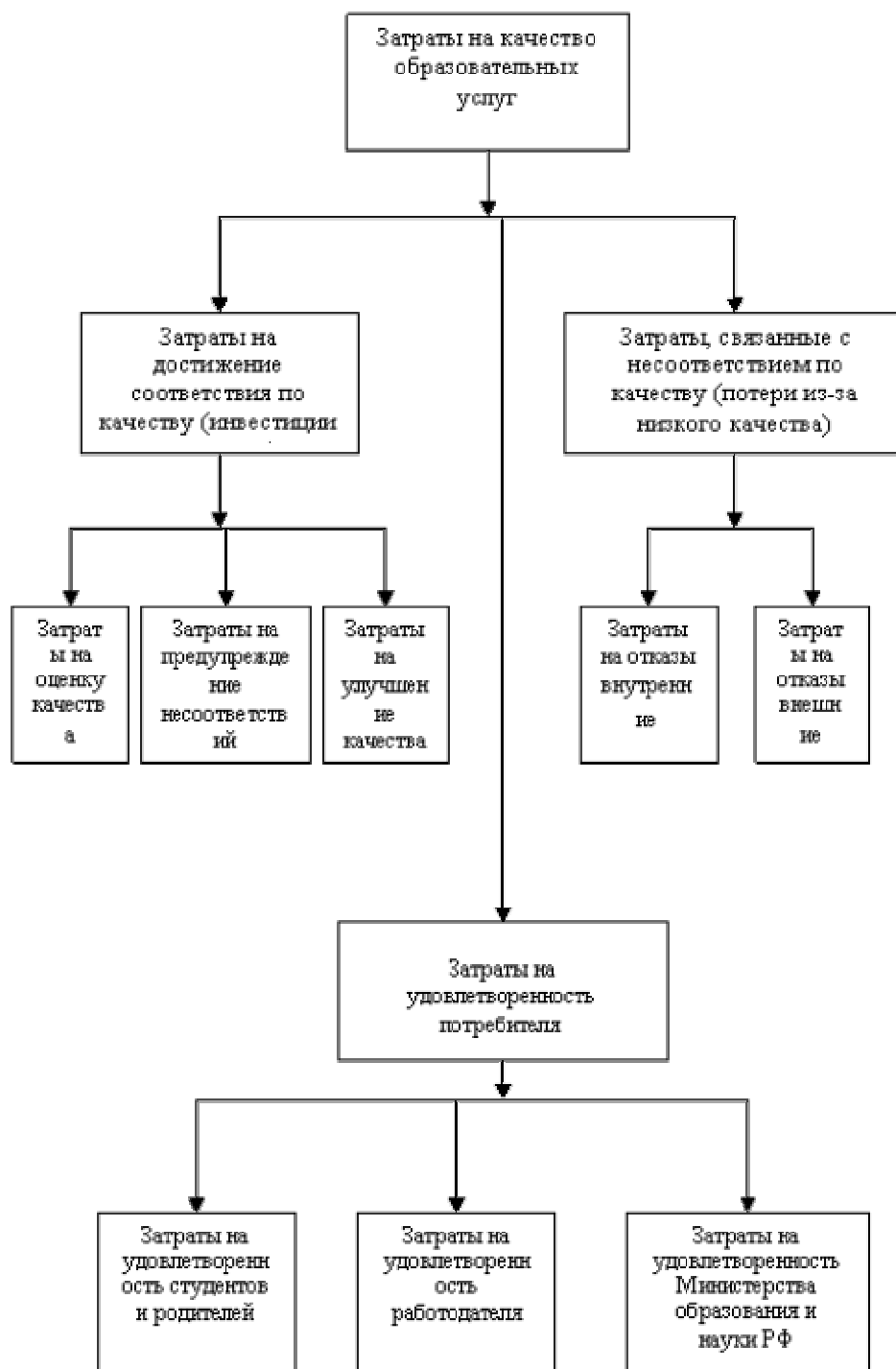


Рис. 1. Классификация затрат на качество образовательных услуг

Представленные данные говорят о том, что наиболее активно растут затраты на заработную плату – в 1,3 раза и прочие выплаты – в 1,4 раза за 2 года. Активно проходит увеличение стоимости нематериальных активов (интеллектуальной собственности) – в 3,8 раза. Все это позволяет опережающими темпами способствовать росту качества образовательных услуг.

Анализ и классификация затрат на совершенствование качества образовательных услуг в образовательной организации дает достоверную информацию для принятия управленческих решений по выделению ключевых направлений деятельности опережающего и предупреждающего характера, позволяющего развивать систему управления качеством образовательных услуг в образовательной организации.

Формирование системы методов сбора, учета и анализа затрат на качество является инструментом институционального регулирования деятельности образовательной организации.

Условия повышения конкурентоспособности на рынке образовательных услуг заставляют образовательные организации находиться в динамичном поиске собственной ниши, гибко реагировать на изменения потребительских требований, постоянно стремиться к достижению соответствия по качеству и совершенствовать затраты на удовлетворенность потребителя и минимизировать затраты на устранение несоответствий по качеству образовательных услуг.

Список литературы

1. Кулюкина, Т.Н. Организационно-правовой механизм повышения качества управления автономной некоммерческой организацией / Т.Н. Кулюкина // Вопросы современной науки и практики. Университет им. В.И. Вернадского, 2008. – №1(7).
2. BS6143. Руководство по экономике качества. Ч.1 : Модель затрат процесса (1992 г.). – М. : НТК «Трек», 2001. – 26 с.
3. BS6143. Руководство по экономике качества. Ч. 2 : Модель предупреждения, оценки и отказов (1990 г.). – М. : НТК «Трек», 2001. – 24 с.

Cost Systematization for Quality Management of Educational Organization Services

T.N. Kulyulina

Tambov state Technical University, Tambov

Key words and phrases: educational organizations; quality management systems; problems of estimation, accounting and analysis of quality expenses; classification of quality expenses for educational services.

Abstract: For accounting of economic efficiency of educational services in educational organization it is essential to create the subsystem of data collecting and accounting of quality expenses for educational processes on the basis of expenses classification with further analysis and submission of these data to the educational organization management.

© Т.Н. Кулюкина, 2009