



003487969

На правах рукописи

УДК 334 012 42 65 018

ББК У291 823 2я 031

P198

РАКШНЯ Александр Юрьевич

**ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ ФОРМИРОВАНИЯ
И РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 08 00 05 – Экономика и управление народным хозяйством
экономика и управление качеством

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

диссертации на соискание учёной степени
кандидата экономических наук

1 0 Д Е К 2 0 0 9

Тамбов 2009

Работа выполнена на кафедре «Экономика и управление» экономического факультета института «Экономика и управление производствами» ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»


| | |
|-------------------------------|--|
| Научный руководитель | доктор экономических наук, профессор <i>Жариков Виктор Данилович</i> |
| Официальные оппоненты: | доктор экономических наук, профессор <i>Герасимова Елена Борисовна</i> кандидат экономических наук <i>Румянцев Евгений Константинович</i> |
| Ведущая организация | ГОУ ВПО «Липецкий государственный технический университет» |

Защита состоится 30 декабря 2009 г. в 16 часов на заседании объединенного диссертационного совета ДМ 212 260 04 в ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет» по адресу. 392000, г Тамбов, ул Советская, 106, Большой актовЫй зал.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в научной библиотеке ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет» по адресу 392032, г Тамбов, ул Мичуринская, 112, корп «А», а с авторефератом диссертации дополнительно – на официальном сайте университета www.tstu.ru

Автореферат разослан 27 ноября 2009 г

Ученый секретарь объединенного
диссертационного совета
кандидат экономических наук, доцент

 – Н В Злобина

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Эффективная деятельность коммерческой организации в конкурентных условиях невозможна без формирования, эффективного функционирования и постоянного развития системы менеджмента качества. При этом формирование системы менеджмента качества коммерческой организации (СМК КО) должно вестись на основе действующих стандартов, в частности с использованием ГОСТа Р ИСО 9001–2008, с одной стороны, а, с другой стороны, она должна способствовать постоянному улучшению качества продукции (услуг). Ключевым принципом международных стандартов ИСО 9001–2008 является принцип ориентации на потребителя.

Текущий финансовый кризис, формирующий более жесткие условия функционирования коммерческих организаций, направляет менеджмент этих организаций на действенное улучшение качества товаров и услуг. При этом коммерческие организации должны формировать и развивать СМК таким образом, чтобы постоянное улучшение качества продукции сопровождалось повышением эффективности финансово-хозяйственной деятельности организации.

В этой связи актуальным является рассмотрение проблемы формирования и развития СМК КО. При этом формирование и развитие СМК КО должно обеспечиваться организационно-экономическим механизмом использования резервов повышения качества в области оказания операционных услуг.

Каждая коммерческая организация, осуществляя финансово-хозяйственную деятельность, постоянно принимает управленческие решения в области качества на основе собранной и проанализированной информации об изменениях во внешней среде и внутренних возможностях организации. Поэтому одним из основных элементов СМК КО является информационная составляющая.

Структура управления качеством должна встраиваться в общую структуру управления организацией. Одним из элементов СМК КО является учёт результатов деятельности в области качества. Учёт и анализ несоответствий, брака и претензий потребителей позволяет принимать адекватные управленческие решения в области улучшения качества товаров и услуг.

Усложнение процесса управления требует расширенного использования в практике управления интегрированных компьютерных программ

Недостаточность научной проработки проблемы формирования и развития СМК КО и необходимость успешной работы в конкурентных условиях определяют актуальность и значимость темы исследования

Степень разработанности проблемы. В становлении и развитии теоретических основ качества наибольшая значимость принадлежит научным работам таких зарубежных и отечественных авторов, как Д Вальден, У.Эд Деминг, Дж Джуран, М Имаи, К. Исикава, А Фейгенбаум, Дж Харрингтон, Ш Шиба, Дж Эванс, Ю П Адлер, Л Е. Басовский, В Я Белобрагин, Б И Герасимов, А В. Гличев, С Д Ильенкова, В А Липидус, С В Мищенко, В А Никитин, А Д Никифоров, В.Ю Огвоздин, В В Окрепилов, С В Пономарев, В Б Протасьев, Т А Салимова, М З Свиткин, В.В Филончева, А Д Шадрин и других.

Исследованиям теоретических и практических аспектов управления качеством товаров и услуг организаций посвятили свои работы следующие авторы Л Берри, В Зейтамль, Р. Мердик, А Парасураман, Р Рассел, Б Рендер, К Хаксевер, Е А. Горбашко, Э.В Новаторов, С К Розанова, В Ф. Янченко и другие

Вопросы ориентации на клиента, достижения его лояльности, выработки стратегии, методов и принципов построения СМК КО рассматриваются в работах таких известных ученых как Д Баллард, К Бланшар, Д Вумек, Ж Горовиц, Д Джонс, Дж Б Роджерс, Ф Финч, Ю П Адлер, О Н Балаева, Э А Белокоровин, Д В Маслов, М Д Предводителева, С В Турко

Подходы к измерению удовлетворённости клиентов, оценки качества товаров и услуг организаций содержатся в трудах Г Роше, Б Сельф, Н Хилл, А М Дубровской, А Ю Курочкиной, Э В Новаторова, Т А Пономарёвой, Н Ю Семенова, М С. Супрягиной, Г Н Сюткина, А В Янбековой

Улучшение качества товаров и услуг за счет формирования и внедрения резервов рассматривается в работах Д.В Бастрыкина, Е Б Герасимовой, О Г Берстеновой, В В. Жарикова, Н В. Лапиной, Н П Сапожникова, К.В Темирова, А О Хмелева и других

Отмеченные труды имеют весомое теоретическое и практическое значение и формируют научное и методическое обеспечение для после-

дующих исследований. Однако необходимо отметить, что изучение улучшения качества товаров и услуг коммерческих организаций за счет формирования и развития СМК КО в настоящее время недостаточно изучено. Разразившийся глобальный финансовый кризис усугубил проблемы качества и реализации продукции. Необходимость решения данных проблем предопределило выбор темы диссертационного исследования.

Цель и задачи диссертационного исследования. Основная цель диссертационного исследования состоит в постановке и решении научной проблемы формирования и развития системы менеджмента качества коммерческой организации в условиях финансового кризиса. Выполнение поставленной цели осуществлялось посредством решения следующих задач.

- уточнить сущность и содержание системы менеджмента качества коммерческой организации (СМК КО),
- предложить концепцию формирования и развития СМК КО,
- определить принципы и методы формирования и развития СМК КО,
- разработать структуру СМК КО,
- идентифицировать операционные резервы развития СМК КО,
- разработать организационно-экономический механизм развития СМК КО,
- разработать методику оценки кредитоспособности заемщика,
- определить показатели результативности и экономической эффективности функционирования СМК КО

Объектом исследования выступает коммерческая организация, формирующая и развивающая систему менеджмента качества нацеленную на постоянное улучшение качества товаров и услуг путем идентификации и использования операционных резервов.

Предметом исследования являются организационно-экономические и управленческие отношения, возникающие в процессе формирования и развития СМК КО.

Теоретическая, методологическая и информационная база исследования. Теоретической базой исследования явились труды отечественных и зарубежных специалистов в области экономики и управления организацией, финансового менеджмента и менеджмента качества товаров и услуг, теории использования системного и процессного подходов к формированию и развитию СМК КО и оценки её результативности и экономической эффективности.

В качестве методологической основы исследования использовались диалектические принципы, позволившие выявить основные свойства исследуемых явлений, их взаимосвязь, тенденции развития

В процессе исследования применялись методы системного, сравнительного, структурного и факторного анализа, выявления причинно-следственных связей, методы синтеза и группировок

Информационную базу исследования составили труды отечественных и зарубежных экономистов по вопросам экономики и управления качеством, нормативно-правовые документы, регулирующие исследуемые процессы; официальные статистические данные по Российской Федерации, нормативно-методические документы и отчетные данные исследуемой коммерческой организации, статистические данные, опубликованные в периодической печати и сети Интернет

Содержание диссертационного исследования соответствует п 9.4 «Теоретические и методологические основы формирования и мониторинга систем качества предприятия (организации)» и п 9.13 «Резервы и механизмы повышения качества продукции (услуг)» паспорта специальности 08 00 05 – Экономика и управление народным хозяйством экономика и управление качеством

Научная новизна исследования состоит в разработке теоретической концепции, а также методических и практических рекомендаций по формированию и развитию СМК КО, идентификации операционных резервов и использования их с целью улучшения качества продукции и оказываемых услуг Научная новизна конкретизируется следующими результатами исследования

1 Предложена теоретическая концепция формирования и развития системы менеджмента качества коммерческой организации, содержащая концептуальный подход и поточную диаграмму формирования и развития СМК КО на основе использования операционных резервов В рамках данной концепции

– уточнены сущность и содержание системы менеджмента качества коммерческой организации, отличающаяся от известных возможностью адаптации к динамично развивающейся внешней среде, представляющая систему операционных технологий удовлетворения потребителей по качеству продукции или в финансовых ресурсах по срочности, возвратности, платности, формальным и неформальным условиям, включающая основ-

ные процессы по всему жизненному циклу продукции (услуг) и позволяющая регулировать в определенной степени риски и постоянно улучшать качество продукции и оказываемых услуг, обеспечивая экономическую эффективность деятельности организации,

– предложен концептуальный подход к формированию СМК КО, отличающийся от известных системой принципов и процессов, включающий принципы (своевременности и оперативности, мобильности и разнородного характера, формирования и комплексного использования информационной базы, системы инжиниринга и реинжиниринга по результатам контроля, использование современных процессов в контроле, ориентация контроля на постоянное улучшение качества товаров и услуг) и проектируемые процессы (анализ и оценка фактического состояния качества продукции (услуг) в КО, проектирование, организация, планирование (прогнозирование), контроль качества продукции с целью снижения отклонений, брака и рекламаций) и позволяющий формировать и развивать адаптивные СМК КО, обеспечивающие экономический, социальный и экологический эффекты,

– предложена укрупненная поточная диаграмма формирования и развития СМК КО на основе использования операционных резервов

2 Предложена система принципов и методов формирования и развития СМК КО, отличающаяся комплексным подходом к ее построению на основе принципов TQM, включающая специфические принципы (научности, непрерывности, системности, разделения функций, компромиссов, единства целей, специализации, координации действий, сбалансированности целей и задач с ресурсами, идентификации наиболее опасных приоритетных конкурентов), процессы управления (прогнозирования и планирования, организации, контроля и мотивации), методы (экспертный, аналитический, статистический, формирования и развития организационных структур) и обеспечивающая расширение целевых сегментов рынка, на которых работает коммерческая организация

3 Разработана структура СМК КО, отличающаяся от используемых процессным подходом к ее формированию и развитию на основе общих функций управления (планирования и прогнозирования, организации, контроля, мотивации), включающая нормативно-правовое обеспечение, инструменты (стандартизация, метрология, унификация, сертификация, ФСА, SWOT-анализ, CALS-технологии, TQM и др.), управляющие подсистемы

(организационную структуру, кадры, принципы и методы управления, информацию по качеству и технические средства) и механизмы (производственный, информационный, сбытовой), объектами управления которой являются ресурсы, товары (услуги), затраты и позволяющая управлять качеством на основе идентификации и использования операционных резервов

4. Проведена идентификация операционных резервов коммерческой организации, включающая лизинг, факторинг, кредит, ипотеку, инвестиции, инновации, бенчмаркинг, форвейтинг, франчайзинг, фондирование, форвардные контракты и фьючерсы, используемых во взаимоотношениях коммерческих организаций с целью преодоления финансового кризиса, сохранения научно-производственного потенциала и способствующих развитию СМК КО

5 Разработан организационно-экономический механизм развития СМК КО, включающий процессы идентификации и реализации операционных резервов улучшения качества обслуживания клиентов (идентификация резервов, планирование их использования, организация реализации, контроль, анализ и оценка, мотивация улучшения качества и принятия управленческих решений) и позволяющий обеспечивать диверсификацию видов деятельности и дифференциацию услуг по срокам, процентным ставкам и условиям возврата

6 Разработана методика оценки кредитоспособности заемщика, отличающаяся сравнительной оценкой экономической рентабельности организации и средней расчетной ставки по кредитам согласно алгоритма финансового левеиджа, включающего дифференциал и плечо финансового рычага, позволяющих определять возможность роста объемов заемных средств до тех пор, пока дифференциал остается положительным, а влияние заёмного капитала на рентабельность собственного капитала предприятия – заемщика растет

7. Определена система показателей, включающая относительные показатели количества несоответствий и финансовых средств на их устранение на один миллион рублей товарной продукции и позволяющая оценивать динамику трендов показателей в анализируемом периоде (результативность и экономическую эффективность СМК КО) по организации в целом и по отдельным подразделениям

Практическая значимость исследования. Рекомендации и выводы диссертационного исследования имеют прикладной характер и предназна-

чены для широкого круга специалистов, занимающихся вопросами формирования и развития СМК КО, выявлением операционных резервов повышения качества оказываемых услуг коммерческой организации

Самостоятельное практическое значение имеют

- элементная схема СМК КО, нацеленная на адаптацию к изменениям во внешней среде и на идентификацию операционных резервов повышения качества услуг,
- рестриктивные и экспансионистские факторы, влияющие на эффективность СМК КО,
- концептуальный подход к формированию и развитию СМК КО,
- поточная диаграмма формирования и развития СМК КО,
- организационно-экономический механизм использования операционных резервов в процессе постоянного улучшения качества товаров и услуг,
- структура СМК КО и процесс управления качеством товаров и услуг коммерческой организации

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные выводы и результаты диссертационного исследования обсуждались и получили одобрение на международных научно-практических конференциях, в том числе на 2-й Международной научно-практической конференции «Современные проблемы науки» (г Тамбов, 2009 г), 5-й Международной научно-практической конференции «Составляющие научно-технического прогресса» (г Тамбов, 2009 г), Всероссийской научно-практической конференции «Социально-экономические особенности развития дотационных регионов» (г Тамбов, 2009 г), 1-й Всероссийской конференции «Бизнес, наука и образование перспективы развития» (г Тамбов, 2009 г.).

Ряд разработанных практических рекомендаций по формированию и развитию СМК КО приняты к использованию в коммерческих организациях (Тамбовском региональном филиале ОАО «Сбербанк России» и ОАО «Тамбовмаш»), что подтверждено справками о внедрении

Результаты исследования использованы в учебном процессе экономического факультета ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет» при подготовки экономистов по специальностям 080502 «Экономика и управление», 080105 «Финансы и кредит» при реализации программ параллельного профессионального образования, что подтверждено справкой о внедрении

Публикации. По теме диссертационного исследования опубликовано 9 научных работ общим объемом 8,8 печ л (авторский объем 7,9 печ л), отражающих его основные результаты и выводы, в том числе монография и 3 статьи в журналах, рекомендуемых ВАК для опубликования результатов исследований кандидатских диссертаций

Структура диссертации определена поставленной целью и отражает последовательность исследования и решения поставленных задач. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Теоретическая концепция формирования и развития системы менеджмента качества коммерческой организации. Согласно Гражданскому Кодексу РФ к коммерческим организациям относятся те, которые основной целью своей деятельности ставят получение прибыли. В процессе проведенного исследования уточнены сущность и содержание СМК КО, основной задачей которой является адаптация к динамично развивающейся внешней среде, а направленностью деятельности – удовлетворение потребителей, встроенная в общую систему управления организацией и позволяющая регулировать и постоянно улучшать качество продукции, обеспечивая эффективность деятельности организации

СМК должна охватывать все виды и этапы деятельности организации (табл 1)

К формированию СМК КО нами использован концептуальный подход (табл 2), основной задачей которого является возможность быстрой адаптации ее к внешней среде

В таблице 2 показаны специфические принципы и методы, приоритетным из которых является «ориентация на качество». Из специальных процессов СМК КО необходимо выделить инжиниринг (создание) и реинжиниринг (перепланировка бизнес-процессов) с целью повышения качества продукции и эффективности производства

Укрупнённая поточная диаграмма формирования и развития СМК КО показана на рис. 1

Из рисунка видно, что внедрение и использование СМК КО включает три стадии работ: подготовительную, основную и стадию развития. Содержание работ в каждой стадии показано на рис. 1.

1. Деятельность организации в рамках СМК по этапам жизненного цикла продукции (услуги)

| № | Этапы жизненного цикла продукции | Деятельность, добавляющая ценность |
|---|----------------------------------|--|
| 1 | Маркетинг | 1 1 Исследование емкости рынка 1 2 Сегментирование рынка 1 3 Выбор целевых сегментов |
| 2 | Проектирование | 2 1 Зарождение идей 2 2 Отбор идей на основе маркетинговых исследований рынка 2 3 Проектирование товара (услуги) |
| 3 | Производство | 3 1 Организация производства, в зависимости от спроса эксклюзивное, индивидуальное, серийное, массовое 3 2 Производство запасных частей |
| 4 | Сбыт | 4 1 Распределение 4 2 Сбыт 3 3 Сервис |
| 5 | Финансы | 5 1 Реализация продукции (услуг) 5 2 Использование прибыли |
| 6 | Развитие | 6 1 Поиск резервов 6 2 Формирование организационно-экономического механизма использования резервов повышения качества продукции (услуг) |
| 7 | Ликвидация | 7 1 Снятие с производства |
| 8 | Воспроизводство | Этапы 1, 2, 3, 4, 5, 6 на более высоком уровне качества |

2. Концептуальный подход к формированию СМК КО

| № | Общие принципы и методы | № | Проектируемые специальные процессы |
|---|--|---|---|
| 1 | Своевременность и оперативность | 1 | Анализ фактического состояния качества в КО |
| 2 | Мобильность и разноуровневый характер | 2 | Инжиниринг |
| 3 | Формирование информационной базы | 3 | Организация |
| 4 | Комплексное использование информационной базы | | – планирования (прогнозирования) отклонений и брака |
| 5 | Использование системы инженеринговых корректировок по результатам контроля | | – контроля качества продукции (услуг) |
| 6 | Использование современных процессов в контроле | 4 | Реинжиниринг |
| 7 | Ориентация контроля на качество товаров (услуг) | 5 | Бюджетирование |

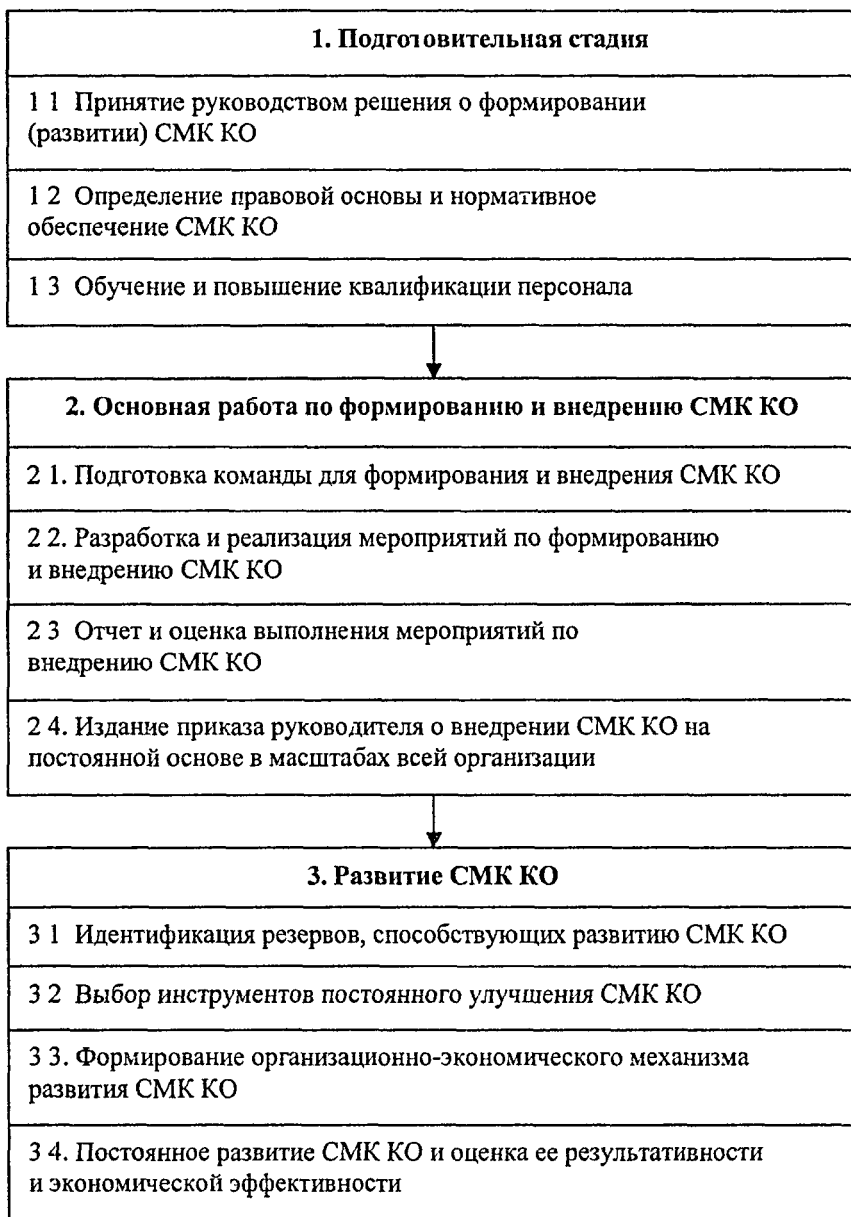


Рис. 1. Поточная диаграмма формирования и развития СМК КО

Принципы и методы формирования и развития системы менеджмента качества коммерческой организации включает принципы и методы, позволяющие отслеживать состояние качества продукции и постоянно его повышать

Система менеджмента качества должна строиться на основе международных стандартов ИСО 9001–2008 и включать принципы, методы и процессы построения

К определяющим принципам построения системы менеджмента качества коммерческой организации можно отнести следующие

Принцип научности Это формирование и развитие СМК КО на научной основе формирование нормативно-правовой базы, управляющих подсистем, инструментов и механизмов управления качеством, исследование рынка и его сегментирование, разработка условий функционирования и развития СМК КО В свою очередь принцип научности должен проявляться в использовании передовых технологий и новой техники контроля качества

Принцип непрерывности Проблемы формирования и повышения качества товаров (услуг) должны решаться постоянно, при этом качество должно стать философией управления и поэтому организационно-экономические мероприятия, направленные на повышение качества, должны быть непрерывными

Принцип системности СМК КО представляет собой подсистему управления организацией и включает в себя ряд взаимосвязанных и взаимозависимых элементов (управляющие подсистемы, инструменты механизмы и т д)

Принцип разделения функций между организациями, состоящими в единой логистической цепи поставщика ресурсов, организации-переработчики (производители товаров), сбытовые и транспортные организации, потребители А финансовое сопровождение материальных потоков берет на себя банк При этом каждое звено отвечает за качество конечной продукции, поступающей к потребителю.

Принцип компромиссов состоит в том, что деятельность каждого звена логистической цепи должна быть эффективной При этом все предприятия и организации участники логистического процесса должны быть заинтересованы в партнерских долгосрочных отношениях и идти на определенные компромиссы при заключении договоров о сотрудничестве и распределении прибыли с целью повышения качества продукции.

Принцип единства целей объем продаж, прибыль, рентабельность собственного капитала, доля рынка, положительное сальдо экспортно-импортных операций, банковский процент – основные цели, достижение которых возможно при ориентации и реализации указанных принципов в управлении качеством

Принцип экономической эффективности Затраты на качество и его инфраструктуру должны быть окупаемыми При этом все участники технологического процесса и финансового обеспечения должны эффективно работать, прежде всего, на региональный сегмент рынка

Принцип специализации – каждый элемент СМК КО должен быть специализированным и работать на конечную цель – улучшение качества

Принцип координации действий – должна обеспечиваться четкая координация действий улучшения качества между поставщиками ресурсов, производителями, сбытовыми организациями, банком

Принцип сбалансированности целей и задач с ресурсами, прав и обязанностей всех уровней управления, затрат с результатами труда, расходов на качество с доходами

Принцип идентификации наиболее опасных (приоритетных) конкурентов Первый шаг в определении приоритетных конкурентов по качеству обычно осуществляется исходя из определенных концепций Так, в зависимости от своей роли в конкурентной борьбе все организации могут быть разделены на четыре группы: рыночный лидер, претендент, последователь и организация, нашедшая рыночную нишу.

Другая концепция выделения приоритетных конкурентов основана на разделении оказываемых услуг Всех конкурентов в зависимости от их опасности относят, соответственно, к той или иной группе

В системе менеджмента качества должны участвовать все сотрудники организации При этом на регулярной основе необходимо наладить контроль за конкурентами (номенклатура услуг, качество, цена и др.)

При формировании и в целях развития системы менеджмента качества можно использовать следующие методы

Экспертный метод состоит в обобщении ряда экспертных оценок специалистов по имеющимся тенденциям и возможным направлениям изменения качества продукции Метод требует тщательного подбора экспертов и детального отбора анализируемых состояний качества

Аналитический метод основан на анализе большого числа разнообразных источников информации Сущность данного метода заключается в системном анализе составных элементов качества, повышающих или понижающих его уровень Факторный анализ при этом позволяет учесть одновременное влияние на объект различного рода факторов и оценку степени их положительного и отрицательного воздействия на качество

Статистический метод основан на использовании ряда статистических приемов в качестве Метод базируется на статистическом анализе с применением средних величин, индексов, дисперсии (абсолютного отклонения от средних величин), а также на корреляционно-регрессионном анализе

Исходя из принципов и методов разработанной методологии нами предложена структура и процессы СМК КО (рис 2)

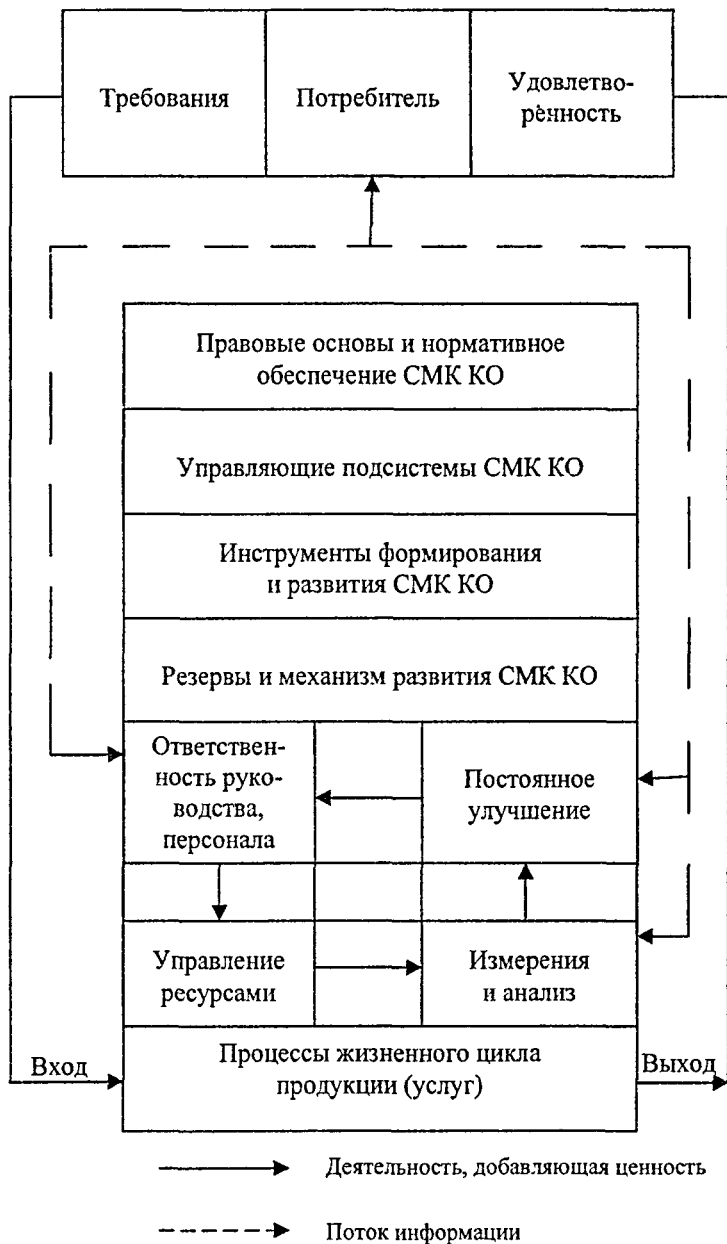


Рис. 2. Структура и процессы СМК КО

Из рисунка видно, что СМК КО включает в себя правовое и нормативное обеспечение, управляющие подсистемы (организационная структура управления качеством, кадры, принципы, методы, информация, связанная с качеством и технические средства), инструменты (стандартизация, унификация, метрология, сертификация, ФСА, SWOT-анализ, CAE, CAD и другие), механизмы (организационный, экономический, инновационный и инвестиционный механизмы или их сочетание) и процессы управления качеством продукции (планирования и прогнозирования, организации, контроля и мотивации труда), объекты управления (товар или услуга, а также ресурсы, затраты и собственно качество).

Идентификация резервов развития системы менеджмента качества. К основным резервам развития СМК КО в условиях финансового кризиса можно отнести те, которые связаны с финансированием инновации в реальном секторе экономики и их внедрение, лизинг, факторинг, клиринг, кредит, ипотека, инвестирование проектов, направленных на повышение качества продукции (услуг), форфейтинг, бенчмаркинг и др. И в этом случае необходимо взаимодействие коммерческих организаций с кредитными учреждениями.

На первом этапе необходимо идентифицировать резервы с разбивкой их на организационные и экономические (финансовые). Четкого разграничения здесь не может быть, так как и финансовые резервы требуют определенной организационной работы. Однако нами сделана попытка разбить указанные выше резервы на две части.

К организационным резервам нами отнесены лизинг, инвестирование проектов, инновации и их внедрение (в этом случае необходимо взаимодействие коммерческих организаций), бенчмаркинг, франчайзинг, форвардные контракты, фьючерсы и др.

К экономическим (финансовым) резервам, способствующим развитию СМК КО, по нашему мнению, относятся факторинг, клиринг, кредит, ипотека, форфейтинг и др.

Организационно-экономический механизм развития СМК КО основан на идентификации и использовании резервов (рис. 3). При этом в условиях финансового кризиса основой развития СМК КО являются инвестиции в совершенствование применяемых технологий, замены изношенной техники, приобретения средств контроля качества. Поэтому нами в основном рассмотрены операционные резервы организационного и финансового характера.



Рис. 3. Организационно-экономический механизм развития СМК КО

Из рисунка видно, что организационно-экономический механизм включает идентификацию резервов и все процессы управления (планирование, организацию, контроль, анализ состояния и динамики качества и мотивацию бездефектного труда), позволяющие принимать управленческие решения по развитию СМК КО и в случае неудовлетворенности потребителя принимать соответствующие регулирующие воздействия на систему

Таким образом, идентификация резервов и предложенный организационно-экономический механизм позволяют совершенствовать и развивать СМК КО в условиях финансового кризиса

Методика оценки кредитоспособности организации, исходя из алгоритма эффекта финансового рычага (ЭФР)

$$\text{ЭФР} = (1 - 0,2) \times (\text{ЭР} - \text{СРСП}) \times \text{ЗС/СС},$$

где 0,2 – ставка налогообложения прибыли, ЭР – экономическая рентабельность – рентабельность активов ($\text{ЭР} = \text{П} \times 100/\text{А}$), %, П – прибыль, р, А – активы организации, р, СРСП – средняя расчетная ставка процентов по кредитам в расчетном периоде, ЗС – величина заемных средств, р; СС – величина собственных средств, р

В настоящий момент банки при оценке кредитозаемщика рассматривают соотношение ЗС/СС (плечо ЭФР) и если это соотношение выше 0,5, банки отказывают клиенту в кредите

По нашему мнению, необходимо рассматривать и дифференциал, если он больше нуля, т.е. $(\text{ЭР} - \text{СРСП}) > 0$, то с клиентом можно работать. При этом формулу экономической рентабельности можно преобразовать, умножив и разделив на выручку, ВР

$$\text{ЭР} = \text{П} \times 100/\text{А} \times \text{ВР}/\text{ВР} \text{ или } \text{ЭР} = \text{П} \times 100/\text{ВР} \times \text{ВР}/\text{А} = \text{P}_{\text{вр}} \times \text{K}_0$$

Первый множитель – это рентабельность выручки $\text{P}_{\text{вр}}$, а второй множитель – это коэффициент оборачиваемости активов – K_0 , т.е. методика оценки кредитозаемщика будет представлять систему уравнений, которая примет вид

$$\begin{aligned} \text{ЗС/СС} &< 0,5, \\ (\text{P}_{\text{вр}} \times \text{K}_0 - \text{СРСП}) &> 0. \end{aligned}$$

Данная методика отражает финансовое состояние и позволяет снижать риск кредитования

Эффективность функционирования системы менеджмента качества. В процессе исследования выявлены факторы, оказывающие влияние на эффективность СМК КО. При этом все выявленные факторы разбиты на две группы: рестриктивные и экспансионистские (рис 4)

К основным рестриктивным факторам можно отнести высокий уровень и постоянный рост цен на ресурсы, низкая мотивация труда и невосприимчивость к инновациям

Основными экспансионистскими факторами являются конкурентные условия, наличие природных ресурсов, емкий внутренний рынок, наличие инноваций

| Рестриктивные факторы | Экспансионистские факторы |
|---|---|
| 1 Многообразие товаров и услуг | 1 Конкурентные отношения |
| 2 Высокий уровень и рост цен на ресурсы | 2 Наличие и доступность природных ресурсов |
| 3 Низкая мотивация труда (заработная плата) | 3 Высокий научно-образовательный потенциал |
| 4 Дефицит и низкий уровень квалификации рабочих кадров | 4 Емкий внутренний рынок |
| 5 Низкий научно-производственный потенциал | 5. Ограничения на ввоз товаров и оказываемые услуги |
| 6 Финансовые ограничения и отсутствие государственного финансирования | 6 Наличие инноваций |
| 7 Высокий уровень риска венчурных вложений | |
| 8 Невосприимчивость к инновациям | |

Рис. 4. Факторы, влияющие на эффективность СМК КО

Наличие ресурсов для эффективного развития СМК КО показано на рис 5

Из рисунка видно, что использование всех ресурсов направлено на повышение качества продукции

Нами определены показатели оценки результативности и экономической эффективности СМК КО

1 В целом по предприятию

1.1 Удельные затраты ($У_3$) на устранение несоответствий, выраженные в стоимостном выражении ($З_н$), приходящиеся на 1 млн р товарной продукции (T)

$$У_3 = З_н / T$$

| № | Виды ресурсов | Ориентация на качество |
|---|-----------------|--|
| 1 | Материальные | Качество потребляемых сырья и материалов |
| 2 | Энергетические | Качество параметров энергоресурсов согласно стандартам |
| 3 | Трудовые | Квалификационный состав персонала Мотивация качественного труда |
| 4 | Организационные | Реакция реагирования на отклонения |
| 5 | Финансовые | Финансовое обеспечение качества |
| 6 | Политические | Политика в КО в области качества |
| 7 | Управленческие | Качество управленческих решений |

Рис. 5. Наличие ресурсов для эффективного использования СМК КО

1.2 Прирост (снижение) удельных затрат (Y_n) на устранение несоответствий (ΔZ) в приросте (снижении) объема товарной продукции (ΔT)

$$Y_n = \Delta Z / \Delta T$$

1.3 Удельный вес брака (Y_6), выраженного в стоимостном выражении в объеме товарной продукции

$$Y_6 = Q_6 / T,$$

где Q_6 – объем брака, тыс. р.

1.4 Прирост (снижение) удельного веса брака (ΔY_n) в приросте (снижении) объема товарной продукции

$$\Delta Y_n = \Delta Q_6 / \Delta T,$$

где ΔQ_6 – прирост брака в стоимостном выражении в анализируемом периоде, р

1.5 Экономическая эффективность СМК КО определяется рентабельностью активов.

2 Показатели по подразделениям

Удельный вес несоответствий (Y_n), допущенных подразделением (H_n) в общем их объеме (H)

$$Y_n = H_n / H$$

Также для оценки результативности и экономической эффективности функционирования СМК по подразделениям можно использовать все показатели приведенные выше в п 1.1 – 1.5 При этом показатели берутся по подразделениям.

Из приведенных в табл. 3 данных видно, что результативность высокая, а экономическая эффективность СМК КО в анализируемом периоде постоянно повышается, так как количество несоответствий и затраты на устранение несоответствий на 1 млн р снижается несмотря на то, что объем товарной продукции в анализируемом периоде вырос в 2,4 раза

Таким образом, результативность и экономическую эффективность СМК КО можно определять как по предприятию в целом, так и по отдельным подразделениям

**3. Результативность и экономическая эффективность СМК КО
(ОАО «Борхиммаш», г. Борисоглебск, Воронежская область)**

| № | Показатели | 2006 г | 2007 г | 2008 г |
|----|--|--------|--------|--------|
| 1 | Объём товарной продукции, млн р | 66,4 | 70,6 | 160,6 |
| 2 | Затраты на устранение несоответствий в производстве, тыс р | 1028,0 | 932,0 | 623,0 |
| 3. | Затраты на устранение несоответствий, приходящихся на 1 млн р товарной продукции, тыс р /млн р | 15,5 | 13,2 | 3,8 |
| 4 | Количество несоответствий, шт | 166 | 194 | 145 |
| 5 | Количество несоответствий, приходящихся на 1 млн р товарной продукции | 2,5 | 2,75 | 0,9 |
| 6 | Количество несоответствий по основному цеху № 12 | 19 | 15 | 9 |
| 7 | Экономическая рентабельность, % | 3,85 | 5,24 | 8,73 |
| 8 | Удельный вес несоответствий по цеху № 12 в общем объёме несоответствий по предприятию | 11,5 | 7,8 | 6,2 |

Формирование и развитие СМК КО является в конкурентных условиях обязательным условием, от эффективности ее использования зависят результаты финансово-хозяйственной деятельности коммерческих организаций

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДИССЕРТАЦИИ ОПУБЛИКОВАНЫ В СЛЕДУЮЩИХ РАБОТАХ:

Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК РФ:

1 Ракшня, А Ю Методологические основы формирования системы менеджмента качества коммерческого банка /А Ю Ракшня // Вестник Тамбовского государственного технического университета Сер Гумани-тарные науки – Тамбов, 2009 – Вып 4 (72) – 0,5 печ л

2 Жарикова, М В Резервы и механизм повышения качества жизни населения / М В Жарикова, А Ю Ракшня // Вопросы современной науки и практики – Тамбов, 2009. – № 5 (19) – 0,4/0,2 печ л

3 Ракшня, А Ю Маркетинговая деятельность как фактор повышения качества банковских услуг / А Ю. Ракшня, М В Жарикова // Вопросы со-временной науки и практики. – Тамбов, 2009. – № 6 (20) – 0,4/0,3 печ л.

Некоторые результаты диссертационного исследования нашли отражение в других публикациях:

4 Ракшня, А Ю Формирование и развитие системы менеджмента каче-ства коммерческой организации монография / А Ю. Ракшня, В Д Жариков – Тамбов, 2009 – 6,0/5,5 печ л

5 Ракшня, А Ю Роль коммерческих банков в развитии материально-го сектора экономики / А Ю Ракшня // Материалы 5-й Междунар науч -практ конф «Составляющие научно-технического прогресса» – Тамбов, 2009 – 0,2 печ. л

6 Ракшня, А Ю Банковский сектор как фактор развития коммуника-ций в регионах / А Ю Ракшня // Материалы 2-й Междунар науч -практ. ко.:ф «Современные проблемы науки» – Тамбов, 2009 – 0,2 печ л

7. Ракшня, А Ю Методика анализа кредитоспособности заемщика / А Ю Ракшня // Материалы Всероссийской науч -практ. конф «Социально-экономические особенности развития дотационных регионов» – Тамбов, 2009 – 0,5 печ л

8 Ракшня, А Ю. Инвестиционная привлекательность регионов и инвестиционные риски / А Ю Ракшня // Материалы 1-й Всероссийской конференции «Бизнес, наука и образование перспективы развития». – Тамбов, 2009 – 0,4 печ. л

9 Ракшня, А Ю Развитие инновационного кредитования реального сектора экономики / А Ю Ракшня, В Д Жариков // Материалы Всероссийской научно-инновационной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Современные твёрдофазные технологии теория, практика и инновационный менеджмент» – Тамбов, 2009. – 0,2/0,1 печ л



Подписано в печать 23 11 2009
Формат 60 × 84/16 1,39 усл печ л
Тираж 100 экз Заказ № 531

Издательско-полиграфический центр ТГТУ
392000, г Тамбов, ул Советская, 106, к 14