

# COSTURILE CALITĂȚII

*Arsenie Constantin Paulică*

*Universitatea Maritimă Constanța*

***Abstract:** Quality has a cost and this fact cannot be denied. In the same time, it is true that non-quality is more expensive. Quality is considered as being expensive because no one tries to calculate non-quality costs. Out of the final cost of a product non-quality stands for 20% up to 35%. According to this idea all economic sectors contain error costs caused by the mistakes made during the production process. To have a real consummation situation, it is necessary to know the cost quantum. The final quality cost is the result of the following costs: prevention costs, necessary to preclude errors; evaluation costs, as results of a final product evaluation, and failure costs, generated by the non – attainment of product's purpose. The gross of these costs stand for the total quality costs. Nowadays, the problem inheres in how much this quality cost does represent out of the final cost.*

## **Introducere**

Măsurarea calității printr-un sistem de indicatori costă timp și bani, ca și studierea unui proces și reproiectarea sa pentru a fi mai eficient. Dar non-calitatea este mult mai scumpă. Considerarea calității ca fiind scumpă se datorează nemăsurării prețului non-calității.

Pentru a înțelege costul real pe care îl are, vom începe prin a defini termenul de producător de erori. Această expresie se referă la toate mijloacele și eforturile care se folosesc într-o organizație, dar care nu aduc nici o valoare adăugată activității acesteia, dar care, în consecință, reprezintă un cost.

Unele dintre consecințele acesteia sunt: dublarea unor procese, repetarea lucrărilor, corectarea erorilor, înmagazinarea unor excedente non-necesare.

Costul proastei calități în sectoarele administrative presupune o majorare a costurilor cu 20 – 35% pentru aceste departamente. Această cifră este o estimare, ea poate să varieze în funcție de sectorul organizației și chiar de la o organizație la alta în cadrul aceluiași sector.

În anii 70 costul proastei calități se folosea în principal pentru a măsura costurile de fabricație. În ultimul timp s-a ajuns la concluzia că în toate departamentele, procesele și activitățile se produc costuri, pentru că lucrurile nu au fost făcute corect la momentul respectiv.

Nu vom dezvolta ideea conform căreia calitatea ar fi gratuită, dar, făcând o comparație între costul acesteia și costul proastei calități, este mai economic și mai rentabil să muncești conform principiilor excelenței.

### **Categoriile de costuri referitoare la calitate**

Calculul costurilor este necesar managementului pentru a se putea înregistra consumurile reale de bunuri și servicii.

Costurile, reprezentând măsura eficienței, trebuie să permită aflarea abaterilor privind modelul sau a celor sau a celor privind prețul obiectiv propus.

Un sistem de costuri nu înregistrează cele mai mici abateri, deoarece, prin înregistrarea acestora, s-ar putea întâmpla ca aplicarea unui astfel de sistem să fie mai costisitoare decât economisirea care s-ar obține prin aplicarea măsurilor. Se încearcă ținerea sub observație a acelor consumuri sau opțiuni care se presupune că influențează mai mult folosirea eficientă a resurselor.

Conceput adecvat, un sistem de costuri va încerca să aprecieze consumurile acelor activități care se estimează că necesită o atenție specială, fără de care s-ar ajunge la crearea unor situații desprinse de realitatea organizației. Pe de altă parte, este necesar să se țină cont de costurile planificate și nu de costurile istorice, deoarece, costul istoric permite doar realizarea corectărilor după ce evenimentele au avut loc, iar, costul planificat permite anticiparea evenimentelor.

Managerii își îndreaptă deciziile către folosirea resurselor, bazându-se pe două mari direcții:

- folosirea de resurse suficient de semnificative pentru ca o decizie luată în privința lor să poată influența mult eficiența;
- oportunități la care renunță organizația folosind resursele cu o finalitate determinată.

Aceste criterii sunt cele care ghidează definirea și clasificarea așa-numitelor costuri ale calității. Costurile calității sau costurile non-calității se referă la acele activități care influențează calitatea produsului sau serviciului.

Este important de semnalat faptul că organizarea întreprinderii, precum și cultura sa influențează mult costul. Cum se va arăta mai jos, Managementul Total al Calității impune diminuarea costurilor ca o consecință a unui sistem de management.

Deci, a vorbi despre costurile calității înseamnă a grupa costurile cu orientarea calității.

Există patru tipuri de costuri asociate calității și non-calității, după cum urmează:

- Costuri de prevenire: costurile activităților de preîntâmpinare a apariției erorilor, sau astfel spus, costurile tuturor acelor activități prin intermediul cărora se încearcă eliminarea anticipată a cauzelor care pot determina lipsa calității.
- Costurile de evaluare: sunt rezultatul evaluării produsului finit sau a serviciului, după ce acesta a fost prestat, sau, acesta reprezintă tot ce s-a cheltuit pentru a vedea dacă rezultatul unui proces corespunde standardului, dacă este conform cu calitatea specificată.
- Costurile de eșec: sunt cele care derivă din nerealizarea produselor sau serviciilor, fie finale sau intermediare, a tuturor sau doar a unora dintre cerințele care sunt adaptate pentru uzul clienților.

Costurile de eșec se clasifică în două mari grupe:

- costuri pentru eșecuri interne – sunt acele costuri care implică organizația respectivă, ca o consecință a erorilor comise în timpul proceselor și activităților, dar care au fost detectate înainte ca produsul sau serviciul să ajungă la public.
- costuri pentru eșecuri externe – sunt asociate cu defectele care se găsesc după ce produsul sau serviciul au fost transmise clientului. Aceste costuri ar fi dispărut dacă nu s-ar fi produs nici un defect.

Suma tuturor costurilor enumerate anterior reprezintă costurile totale ale calității. Aceste costuri, dacă sunt adăugate la cele materiale, trebuie să corespundă costului total al organizației.

Costurile calității se aplică la aproape orice activitate efectuată de o organizație.

Toate sectoarele funcționale ale unei organizații furnizează altor sectoare funcționale diferite produse ori servicii, creând în felul acesta un lanț client-furnizor, de care se ține seama în cadrul managementului total al calității.

Prin efectuarea unei analize a obiectivelor la nivel de departament funcțional, se poate stabili ce produse și servicii sunt puse la dispoziția celorlalte sectoare și care sunt cerințele în privința acestora. Astfel se determină baza pentru definirea activităților preventive, de evaluare și a elementelor ce caracterizează clasa costurilor interne și externe ale defectelor, în raport cu produsele și serviciile finale.

În procesul de îndeplinire a activităților funcționale care le revin, majoritatea acestor departamente se ocupă de acțiunile legate de fazele ciclului de viață al produsului sau de cele ale ciclului de viață comercială al produsului.

Deci, costurile asigurării calității pot apărea, și chiar apar, în fiecare dintre etapele ciclului de viață al produsului și al vieții sale comerciale, precum și la toate nivelurile operaționale ale organizației.

Singurele elemente de cost care trebuie incluse sunt costurile controlabile ale organizației, pot fi incluse eventualele bonificații acordate, doar dacă pot fi declarate ca elemente distincte de cost din clasele respective.

În același timp trebuie eliminate costurile aparent controlabile, care sunt suportate exclusiv ca urmare a unor prevederi contractuale.

### **Comportamentul costurilor calității**

Prevenirea face ca activitățile de evaluare să fie mai puțin necesare, pentru că sunt mai puține erori de detectat. Dat fiind acest lucru, pare evident că prioritară este investiția în prevenire, ceea ce implică să se acționeze în proiectarea produsului și serviciului și pentru înlăturarea cauzei eșecurilor.

Problema care se pune este dacă există o limită când se investește în costuri de calitate. Se va ajunge la situația în care costurile pentru calitate nu vor compensa economiile pe care le presupune reducerea erorilor.

Costurile datorate eșecurilor se pot reduce la minimum sau la zero, doar dacă costurile de prevenire și evaluare se ridică foarte mult, teoretic, până la infinit.

Pe de altă parte, costurile de eșec ar trebui să fie zero pentru 100% din unitățile de producție sau servicii și ar fi în creștere pe măsură ce procentul de defecte al crește.

Costul total al calității apare ca sumă a costurilor de prevenire, evaluare și eșec, cu un minim și două diviziuni asimptotice.

Astăzi se apreciază că situația poate să nu fie atât de extremă cum o prezintă figura 1, deși pare evident faptul că procesele de îmbunătățire și prevenire a noilor defecte ale calității constituie subiecte pentru o ameliorare a costurilor. Aplicațiile informaticii și altor tehnologii au permis reducerea considerabilă a numărului de eșecuri, deși s-ar putea ca în locul acestora să apară altele.

Figura 1 arată că aceste costuri totale ale calității au o valoare determinată în proporție de 100% de calitatea conformității. Se menține creșterea contrară a costurilor de eșec și a celor de evaluare și prevenire. Se apreciază că este posibil să se ajungă la un procent de 100% concordanță cu unele costuri totale minime sau, că o valoare finită a costurilor de prevenire și evaluare poate să facă loc unei valori zero a costurilor de eșec.

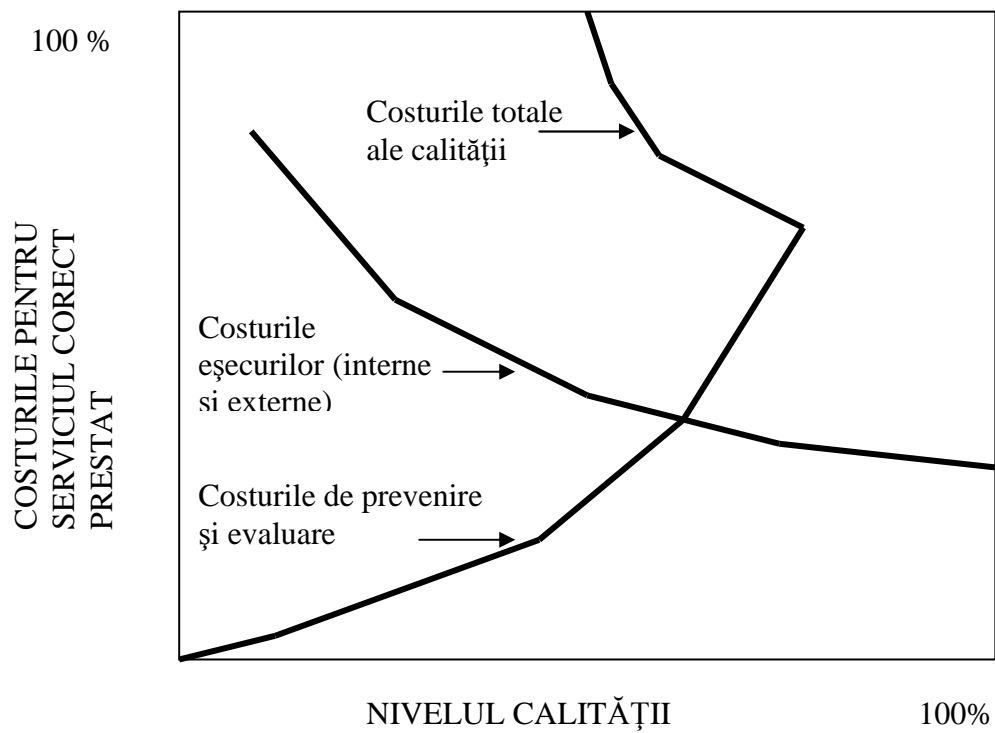


Fig.1 Comportamentul costurilor calității

### Bibliografie

- [1] O. Nicolescu, I. Verboncu, *Metodologii Manageriale*, Editura Tribuna Economică, București, 2002
- [2] C. Russu, *Management Strategic*, Editura All Beck, București, 2000