



# Внутрифирменный стандарт качества оценочных услуг на примере оценки газораспределительных систем

Комаедов Александр Николаевич,  
Кузнецов Дмитрий Дмитриевич, к.т.н.

 **ПРИМА АУДИТ**



**Основную творческую нагрузку по разработке систем управления качеством должны взять на себя «передовые» оценочные компании, осуществляющие «лучшую» практику**

*Место фирменных стандартов в системе стандартизации оценочной деятельности на стадии разработки и внедрения..*

*Уровень 1. Международные и федеральные стандарты*

*МСО*

*ФСО*

*ИСО 9000*

*Уровень 2. Фирменные стандарты управления качеством*

*ФСУК - 1*

*ФСУК - 2*

*ФСУК - 3*

*ФСУК - 4*

*ФСУК - 5*

*Уровень 3. Стандарты СРО*

*ССРО - 1*

*ССРО - 2*

*ССРО - 3*

## Стандарты качества в оценке должны базироваться на ИСО 9000 как по содержанию, так и по форме (сертификация).

Главное сегодня – осознать и применить на практике постулаты Деминга[1].

Экспертная оценка восприятия постулатов Деминга передовой частью оценочного сообщества РФ приведена в таблице.

Шкала оценок в таблице:

5 – принимается и реализуется как первостепенная задача

4 – принимается и реализуется наряду с бизнес-задачами (максимизация прибыли)

3 – принимается в принципе и реализуется факультативно

2 – принимается с сомнением, реализуется частично

1 – не принимается и не реализуется

[1] Деминг «Выход из кризиса».

## Оценка восприятия постулатов Деминга передовой частью оценочного сообщества РФ.

<i>№</i>	<i>Постулат</i>	<i>Оценка</i>
1	Сделать постоянной целью улучшение качества продукции и услуг	2
2	Принять новую философию (постоянного и непрерывного улучшения)	2
3	Прекратить зависимость от инспекции (неявный контроль)	1
4	Прекратить практику заключения контрактов на основе низких цен	3
5	Постоянно улучшать систему	2
6	Обучение на рабочем месте	3
7	Учредить руководство (помощь и двухсторонняя связь)	3
8	Искоренить страх перемен	3
9	Устранить барьеры между отделами и группами	3
10	Избегать пустых лозунгов	3
11	Исключить цифровые квоты для управления работой	3
12	Дать возможность гордиться принадлежностью к компании	3
13	Поощрять образование и самосовершенствование	3
14	Вовлечь каждого в работу по преобразованию компании	3

## Выводы:

Пока постулаты Деминга не стали руководством к действию большинства российских предприятий, в том числе и оценочных компаний.

Это является и препятствием к развитию и потенциалом этого развития.

Решение проблемы SMK дает оценщикам возможность для:

- Совершенствования собственной деятельности
- Учета влияния фактора SMK на стоимость предприятий (бизнеса)

## Пример применения постулатов в оценке – постулат №3 «Прекратить зависимость от инспекции (неявный контроль).»

Проверять отчеты согласно этому постулату – бесполезное и даже вредное занятие. Если на предприятии много брака, то виноват не рабочий, а менеджер. Если в отчетах много ошибок, то виноват не автор отчета, а виновата технология оценки как процесс.

Нам сегодня остро нужна бездефектная технология оценки.

### **Философский аспект:**

Оценка – это одновременно бизнес и профессиональная деятельность. Сегодня «перекос» в сторону оценки как бизнеса мешает развитию оценки как профессиональной деятельности.

Кризис только обострил проблему, так как поиск заказов отодвинула проблему качества на второй план.

Существенный вклад в её решение могут внести крупные заказчики.

# Проблема информационного неравенства на рынке и роль независимых оценщиков в её решении

Джордж Акерлоф в своих работах дает модель экономики, в которой информация и знания играют ключевую роль.

Основная проблема развития современных рынков – информационное неравенство продавца и покупателя и возможность злоупотреблять им.

Это злоупотребление приводит к "вымыванию" качественных товаров, а затем к стагнации рынка, т.к. покупатель старается отказаться от покупки. Эту картину мы наблюдаем в 2009 году.

Таковыми «плохими» рынками являются в России рынки жилья и банковских кредитов, продуктов питания и лекарств, образовательных и медицинских услуг, консалтинга и оценки.

Известны меры по профилактике "проблемы информационного неравенства": сертификация, - контроль рекламной активности, гарантийное обслуживание, расточительные расходы и др..

## Выводы:

*Объективная и грамотная оценка является эффективным инструментом симметричного информирования всех участников рынка и снятия "проблемы лимонов".*

Проблема информационного неравенства - проблема национального масштаба для России.

Оценщики могут заниматься профилактикой этого явления и оказывать поддержку как покупателям, так и производителям качественных товаров и услуг.

Рынок оценки и консалтинга - это рынки с несимметричной информацией со всеми вытекающими последствиями.

# Принципы построения фирменной системы управления качеством (ФСУК) оценки

- Нормативность (учет требований норм)
- Содержательность (
- Документированность (необходимо описание)
- Открытость (привлечение максимального кол-ва разработчиков)
- Ориентация на потребителя (учет цели оценки)
- Объективность (независимость от авторов)
- Изменчивость (внесение изменений раз в квартал)
- Опора на смежные научные дисциплины
- Многовариантность (альтернативность)
- Принцип творческого подхода
- Принцип гуманизма оценки
- Другие....

# Принцип опоры на смежные научные дисциплины. Принцип многовариантности (альтернативность).

Следствие 1. Отказ даже от одного из подходов крайне не желателен.

Следствие 2. В рамках каждого подхода желательно реализовать не менее 2-х или 3-х независимых методов. Методы могут отличаться как формулами, так и источниками используемых исходных данных.

Именно независимость подходов и методов обеспечивает надежность оценки

Следствие 3. Допущения и алгоритмы, используемые оценщиками, не должны противоречить профессиональным знаниям «смежников» (архитекторов и проектировщиков, инженеров и технологов, сметчиков и программистов др.). Пример – расчет физического износа.

## *Принцип творческого подхода.*

### *Принцип гуманизма оценки*

Следствие 1. Принятые стандарты не должны препятствовать творчеству оценщиков в развитии и совершенствовании методов и алгоритмов оценки.

Следствие 2. Человек не только субъект, но и объект оценочной деятельности.

Оценка – это процесс моделирования поведения людей в сфере обмена ценностями или

Моделирование процесса принятия решения о покупке (продаже) объекта оценки. От инвестиционной стоимости – к рыночной (доклад Цымбалова В.В.).

Индивидуальная практика оценки – не предпринимательство. Есть примеры? Спорность критериев АКБ.

# Оценка как моделирование

*Рыночная стоимость* – расчетная величина, т.е. результат расчета, т.е. результат реализации какого-то алгоритма или алгоритмической модели.

Для моделирования любой оценочной ситуации опытный оценщик может предложить несколько (бесконечно много) моделей. Требования к моделям (алгоритмам) в процессе выбора:

*Простота (понятность)*. Решающее значение при этом имеет структура расчетных таблиц. В каждой колонке – однородные данные (тексты, числа, даты, формулы, функции). Все клетки кроме текстовых в обязательном порядке должны быть связаны.

*Адекватность (достоверность)*. Внутренняя логика, отсутствие ложных тезисов и знаний, доказательность. «Рыночные данные» - это не факты, а мнения участников. Много плохих аналогов – лучше, чем мало хороших.

*Безошибочность* – отсутствие «косяков». Фиксация алгоритма, структура таблиц (протянутые формулы), верификация алгоритмов, тестирование (анализ чувствительности), простые модели (прямая капитализация, медиана, УПВС).

# Три важнейшие методические проблемы оценки.

*Сравнение аналогов* (во всех трех подходах).

Корректировочные таблицы (обоснование корректировок),

статистика (анализ результатов),

Квалиметрия как синтез двух других.

*Проектный метод* решения проблем.

Доходный подход (проект покупки, реконструкции и использования).

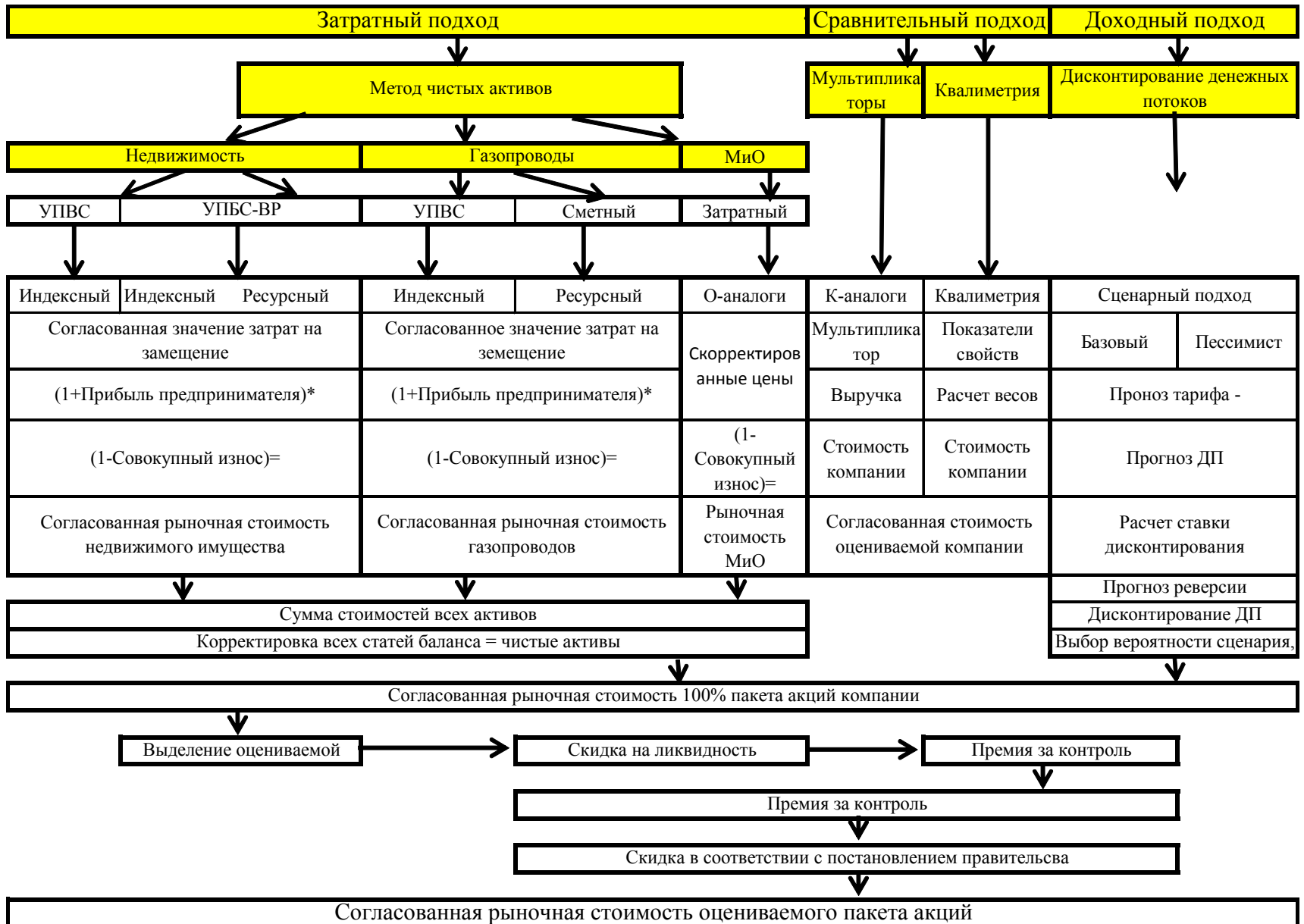
Затратный подход (проект замещения).

«Методический рекомендаций по оценке эффективности инвестиционных проектов» с построением ...». Сценарный подход. Доклад Валдайцева С.В.

*Квалиметрия* позволяет не только сравнивать объекты по интегральному коэффициенту качества, но и связать теорию управления качеством и теорию управления стоимостью.

Построение графика «Цена – Качество», основанного на фактах.

# Блок-схема алгоритма расчета стоимости ГРС



## Комментарии к блок-схеме

Основной метод формирования затрат на замещение (воспроизводство) – ресурсный метод.

Физический износ должен рассчитываться на основе нормативных методик с учетом результатов освидетельствования конструкций.

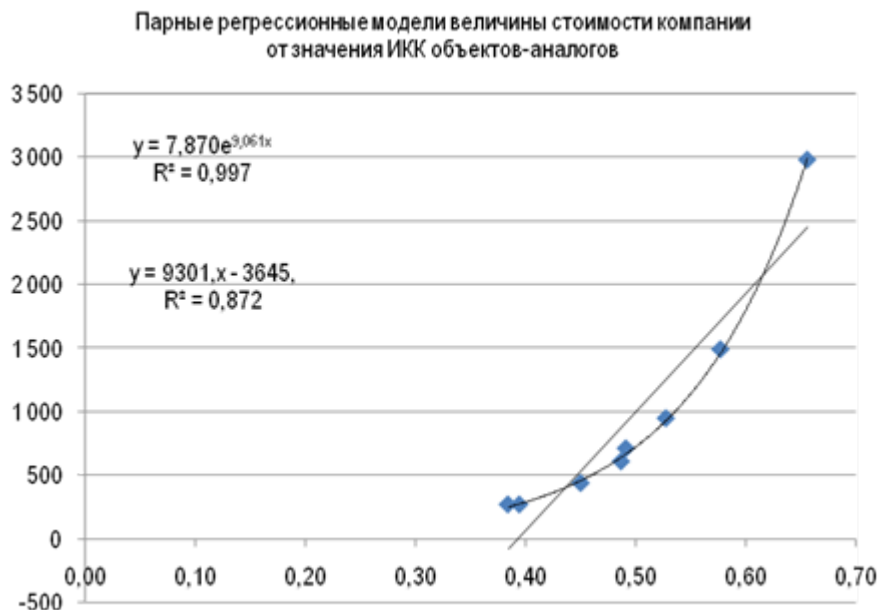
Внешний износ – на основе соотношения между проектной (эталонной) и фактической (прогнозируемой) загрузкой системы.

Учет неопределенностей в доходном подходе - построение сценариев и моделирование ДП – в соответствии с «Методическими рекомендациями по оценке эффективности ИП».

В сравнительном подходе используются как данные о работе предприятия (выручка, прибыль), так и характеристики региона расположения (квалиметрическая модель).

Всего реализовано три подхода и шесть методов (семь значений стоимости)

# График зависимости «Цена – Качество»



Квалиметрическая модель (дерево свойств, шкалы, веса).

Абсолютные показатели простых свойств для всех аналогов.

Расчет ИКК для всех аналогов

Построение зависимости  $C_j = f(\text{ИКК}_j)$ , выбор тренда, расчет  $R^2$

Расчет весовых коэффициентов простых свойств  $G_j$ .

Анализ весовых коэффициентов – тестирование модели.

## Общие выводы:

*Вывод 1: внутрифирменные стандарты являются важнейшим элементом развития оценочной деятельностью наряду с ФСО и Стандартами СРО. Задача СРО – организовать эту работу, осуществить координацию деятельности оценщиков в этой сфере.*

*Вывод 2: основное внимание при разработке ФСУК необходимо уделять процессу построения и реализации «правильных» алгоритмов. В частности, алгоритм должен иметь не три, а 6-9 независимых ветвей.*

*Вывод 3. Квалиметрия позволяет построить основанную на фактах кривую «Цена – Качество» как базу для сравнения объектов-аналогов. «Новая» парадигма.*

*Вывод 4. Независимость оценщика должна быть обеспечена, в первую очередь, методическими средствами (Доклад Мягкова В.).*