

# Шаг назад от качества оценки

Современная теория качества восходит к идеям Эдварда Деминга, с именем которого связано легендарное «японское чудо». Благодаря его идеям в середине XX в. экономика Японии вырвалась в мировые лидеры по качеству продукции.

Главным в современной теории является определение качества как результата работы системы. Соответственно, в вопросах качества в теории и на практике акцент был перенесен с требований, предъявляемых к самому продукту или услуге, на требования, предъявляемые к системе организации и управления процессом производства продукта или услуги. В современной экономике качество как ключевой фактор достижения конкурентных преимуществ есть в первую очередь качество бизнес-процессов и системы управления организацией. Это относится и к деятельности по оценке стоимости собственности.

В течение всего 2006 г. SGS (Европа) проводило специальное исследование вопросов качества в оценочной деятельности. С позиции качества было проанализировано современное состояние оценки собственности, тенденции и перспективы ее развития.

Сегодня в развитых странах и на развитых рынках конкуренция — это прежде всего борьба за качество. Институционализируется эта борьба в изменении облика рынка оценки: если вчера конкурировали между собой индивидуальные оценщики, то сегодня конкурируют системы — компании, занимающиеся оценкой. В современном информационном мире центр тяжести в оценке собственности все больше смещается от ее первичных форм (осуществление оценки отдельными специалистами) к ее современным формам (деятельность оценочных компаний.) Выигрывают те, кто осознал, что качество достигается только за счет системы, и последовательно реализует системный подход к управлению качеством. С позиции теории и практики качества данная тенденция объективна. Еще Гегель отмечал, что качество — тождественная с бытием определенность.

Современный конкурентный уровень оценки подразумевает несколько основополагающих факторов качества. Это следование в работе основам системы менеджмента качества, хорошее качество ресурсов для оценки, компетентный персонал, ориентация на потребителя, постоянное совершенствование, правильное при-



Альваро Родригос де Руа Гомес — руководитель Департамента стандартизации систем качества SGS (Европа)

менение моделей, методов оценки и составление оценочного заключения. Удовлетворяя этим требованиям, оценочная компания становится главным носителем компетенции и качества в оценке, что выражается в способности регулярно делать качественную оценочную работу.

Надо сказать, что не везде консервативное европейское законодательство поспекает за переменами на рынке. С позиции качества прежние российское законодательство по оценке можно было считать удачным, оно имело потенциал для совершенствования. В первую очередь это относится к участникам рынка. Раньше российский закон говорил, что участник рынка — оценочная фирма. Теперь участниками рынка сделали индивидуальных оценщиков.

Чтобы предоставить потребителю качественные оценочные услуги, а ее производителя сделать более конкурентоспособным, надо сделать шаг вперед — наполнить Закон об оценке требованиями, которые превращают оценочные компании в системы качественной оценки, а не шаг назад — к индивидуальным оценщикам. ■