

УДК 658.56

А.Г. ХАБИБУЛИНА,

старший преподаватель

Институт экономики, управления и права (г. Казань)

ЭЛЕМЕНТЫ НОВАЦИЙ В СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В РОССИИ

В статье рассмотрен отечественный опыт управления качеством. Проанализированы основные российские стандарты по менеджменту качества, исследована современная концепция национальной политики в области качества, новаторность государственной политики России последних десятилетий в сфере управления качеством – освоение новых теоретических знаний, новых методов и принципов мировой экономики. Предложена схема всеобщего качества в социуме.

Решение проблем качества – залог стабильной экономики и благоприятной социальной атмосферы в стране. Выход страны из экономического и социального кризиса невозможен без кардинального решения проблемы качества. В поддержку этого можно сослаться на опыт стран (Япония, Германия, США), где возведение этой проблемы в ранг национальной идеи стало рычагом, позволившим им не только успешно выйти из кризиса, но и занять ведущие позиции на мировом рынке.

Качество продукции и услуг является одним из важнейших факторов реализации национальных интересов во всех сферах деятельности государства. Особенно резонансными являются сферы: экономическая, социальная, военная, международная, информационная, экологическая.

Качество стало основой стратегии выживания в условиях национальной и международной конкуренции. Повышение качества российских товаров и услуг имеет первостепенное значение и для выхода на западные рынки, интеграции страны в мировую экономическую систему, вступления во Всемирную торговую организацию [1].

Примеры развития передовых промышленных стран показывают, что решение проблем качества должно стать национальной идеей, носить всеобщий характер, что требует массового обучения и профессиональной подготовки всех слоев общества от рядового потребителя до руководителя любого уровня.

Управление качеством: определения и понятия. Приведем ключевые определения, предлагаемые Международной организацией по стандартизации [2]:

Качество (*quality*) – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Требование (*requirement*) – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Управление качеством (*quality control*) – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Менеджмент качества (*quality management*) – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Международный стандарт «Менеджмент качества и обеспечение качества» дает следующее определение понятия «всеобщее управление качеством» (англ. *Total Quality Management, TQM*) – «подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества».

В Законе «О стандартизации» сущность стандартизации в РФ обозначена как деятельность, направленная на определение норм, правил, требований, характеристик, которые должны обеспечивать безопасность продукции, работ и услуг, их техническую и информационную совместимость, взаимозаменяемость, качество продукции (услуг) в соответствии с достижениями научно-технического прогресса [3].

Развитие государственной политики в области качества. Элементарные стандарты для обеспечения качества изделий человечество придумало задолго до нашей эры. Документальные свидетельства принципа модульности, дошедшие до нас, датированы I веком до н.э. Особое отношение к стандартизации проявляется в средние века [4]. Принцип модульности вводился во всех

сферах деятельности человека – в развитии теории архитектурных ордеров, при определении размеров свинцовых водопроводных труб и при конструировании метательного орудия.

Первые упоминания о стандартах в России отмечены во времена Ивана Грозного, когда были введены стандарты калибров для измерения пушечных ядер. Широкое внедрение стандартизации в производстве началось при Петре I. Имеется несколько указов, посвященных выпуску оружия, изготовлению судов, в которых оговариваются регламентирующие требования к изделиям, условиям производства и способам контроля.

Развитие промышленности и транспорта в России привело к расширению работ по стандартизации. Внедрение российских национальных стандартов и единых требований к качеству продукции в дореволюционной России затруднялось из-за большого числа иностранных концессий, владельцы которых применяли, как правило, свои стандарты. Такое положение привело, в частности, к распространению в России трех систем мер (аршинной, дюймовой, метрической), которые затрудняли производство продукции и контроль ее качества.

Одним из первых после революции был принят декрет «О введении международной метрической системы мер и весов» (14 сентября 1918 г.). В 1925 г. создается Комитет по стандартизации, на который возлагается руководство работами по стандартизации в стране и утверждение стандартов, обязательных для всех отраслей народного хозяйства. Вводимые стандарты стали основой для овладения методами передовых зарубежных фирм, таких как Форд, Тейлор, по контролю качества продукции на основе системы допусков и посадок. Таким образом, одной из первых форм управления качеством стала проверка изделий методом сортировки и разбраковки на годные и негодные [4].

Систематическая работа в области улучшения качества продукции велась в СССР с середины 50-х гг. Развитие системы качества в Советском Союзе носило региональный характер: Саратов – организация бездефектного изготовления продукции (БИП), Горький – качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ), Львов – система бездефектного труда (СБТ), Ярославль – научная организация труда по увеличению моторесурса (НОРМ), Днепропетровск – комплексные системы управления качеством продукции (КСУКП). При производстве товаров в условиях планово-

распределительной системы качество означало соответствие стандарту. В современных условиях развития рыночных отношений это понимание ошибочно [5].

В начале 80-х гг. СССР стал участником международных систем сертификаций. В этот период в стране действовала двухуровневая аттестация продукции, состоящая из первой и высшей категорий качества. Государственным Знаком качества отмечалась продукция высшей категории. К концу 80-х гг. была введена государственная приемка продукции.

Советским системам качества присущ такой недостаток, которые не позволяют рассматривать эти подходы как современную альтернативу всеобщего управления качеством, как ограниченность сферы действия.

Советский опыт можно рассматривать как одну из эволюционных стадий развития философии всеобщего управления качеством в российском бизнесе, при условии ясного понимания того, что движущей силой движения качества в России были интересы государства, в отличие от Запада, где детерминантой являлся потребитель и его интересы.

Стандартизация – основа государственного контроля качества. В 1993 г. в России был принят Закон «О стандартизации», устанавливающий принципы, понятия, порядок организации работ в области стандартизации, являвшиеся обязательными для всех органов управления и предприятий. Требования закона распространялись на изготовителей продукции, продавцов, исполнителей услуг, проектные, транспортные и другие организации.

В 2003 г. вступил в силу Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» (№ 184-ФЗ от 27.12.2002), направленный на создание основ единой политики в областях технического регулирования, стандартизации и сертификации, отвечающей современным международным требованиям. Новый закон стал правопреемником утративших свою силу законов РФ «О стандартизации» и «О сертификации». Контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и технических регламентов осуществляет Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Принятие закона позволило либерализовать процессы сертификации продукции и упорядочить систему стандартизации в соответствии с современной нормативно-правовой базой и административной конструкцией.

Основными инструментариями технического регулирования являются:

- технические регламенты;
- национальные стандарты;
- процедуры подтверждения соответствия;
- аккредитация;
- государственный контроль и надзор.

В основе разрабатываемых технических регламентов принята европейская модель с учетом действующего российского законодательства и ГОСТы. Европейская модель базируется на двухуровневом подходе:

1-й уровень – это технические регламенты с обязательными требованиями обеспечения безопасности продукции.

2-й уровень – стандарты в форме добровольного применения.

Сфера стандартизации – получение продуктов высокого качества инновационными способами производства для предложения потребителю наилучшего продукта в необходимом количестве и по наиболее выгодной цене.

Международная организация по стандартизации (далее – ИСО) (*International Organization for Standardization, ISO*) занимается выпуском стандартов с марта 1987 г. Несмотря на то, что стандарты ИСО носят рекомендательный характер, более чем в 90 странах мира они приняты в качестве национальных стандартов.

Стандарты ИСО 9001, 9002 и 9003 носят нормативный характер и служат целям внешней оценки системы качества потребителем или третьей стороной (взгляд извне). Именно эти три стандарта приняты в России в качестве национальных. Остальные стандарты ИСО серии 9000 существуют в виде переводов.

Аккредитованный в Системе сертификации ГОСТ Р орган по сертификации систем менеджмента качества осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством России, нормативными документами Системы сертификации ГОСТ Р (табл. 1).

Создание в России системы стандартов, соответствующих требованиям рыночной экономики, позволяет [6]:

– значительно расширить круг заказчиков и потенциальных пользователей стандартов, существенно повысить заинтересованность и изменить мотивации их разработки, усиливая внимание к проблеме снижения издержек производства;

– превратить стандарты в практический инструмент борьбы за рынок потребителей;

– стимулировать в интересах потребителей использование стандартов для усиления конкуренции между производителями за более высокие потребительские свойства товаров;

– превратить стандарты в продукт демократического согласования заинтересованных сторон, что позволяет избегать диктата и обеспечивает заинтересованность в применении и соблюдении требований стандартов;

– создать необходимые условия конкурентоспособности и успешной работы на рынке.

Идеология качества. Зарубежный опыт. Современная Европейская система управления качеством начала формироваться в 1980-е гг. Ее признаки:

- единые законодательные требования;
- единые стандарты;
- единые стандарты проверки.

Таблица 1

Основные российские стандарты по менеджменту качества

| | | |
|----|---------------------------|--|
| 1 | ГОСТ Р 40.003-2008 | Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001–2008 (ИСО 9001: 2008) |
| 2 | ГОСТ Р ИСО 9001-2008 | Системы менеджмента качества. Требования |
| 3 | ГОСТ Р ИСО 9000-2008 | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь |
| 4 | ГОСТ Р ИСО 9004-2001 | Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности |
| 5 | ГОСТ Р ИСО 19011-2003 | Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента |
| 6 | ГОСТ Р 40.001-95 | Правила по проведению сертификации систем качества в РФ |
| 7 | ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008 | Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента |
| 8 | ГОСТ Р 40.002-2000 | Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения |
| 9 | ГОСТ Р ИСО 14001-2007 | Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению |
| 10 | ГОСТ Р 12.0.006-2002 | Система стандартов безопасности труда. Общие требования к системе управления охраной труда в организации |

Основополагающими стандартами признаны ИСО 9000 и EN 29000.

В 1995 г. Европейской комиссией в области качества принята единая политика для всего Евросоюза.

Европейский подход к качеству ориентирован на создание единой системы законов по оценке и подтверждению качества, согласование национальных стандартов и правил сертификации, создание региональной структуры организаций и лабораторий по сертификации продукции и системы качества.

На западе идеология качества последовательно прошла этапы отбраковки, контроля качества, гарантии качества и приняло форму всеобщего управления качеством.

В США качество стало государственной политикой с 1987 г., когда с целью вернуть утраченное качество американских продуктов и услуг на внутреннем и мировом рынках Конгрессом Соединенных Штатов была учреждена национальная премия качества Малколма Болдриджа. Премия Болдриджа оценивает состояние деятельности предприятия по следующим направлениям: руководство качеством, анализ и информация, стратегическое планирование, использование человеческих ресурсов, обеспечение качества продукции и услуг, удовлетворение требований потребителей. Критерии Болдриджа помогли американской экономике выйти из кризиса, а компаниям – привить философию качества.

Наиболее показателен опыт Японии, где повышение качества национальной продукции раньше всех стали осуществлять в соответствии с государственной политикой. Сформулированные в 1967 г. особенности японской системы управления качеством являются основополагающими во всем мире и в настоящее время: всеобъемлющее управление качеством на уровне фирмы, участие в нем всех работников, подготовка и повышение квалификации кадров в области управления качеством, деятельность кружков качества, инспектирование и оценка деятельности по управлению качеством, использование статистических методов, общенациональная программа по контролю качества.

Качество продукции, услуг как национальная идея России. Российская премия качества учреждена Правительством РФ в 1997 г. Значимость национальной премии качества для развития экономики страны оценивается следующим образом: «Премии в области качества призваны

стать одним из действенных рычагов повышения конкурентоспособности российской экономики. Поощрить российские организации, которые работают и развиваются с учетом принципов, используемых в своей деятельности лидерами мировой экономики, распространить их опыт среди большинства отечественных предприятий – главная цель премий» [7].

Госстандарт России совместно с Минэкономразвития России и Минпромнауки РФ в 2002 г. разработали проект концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг. Концепция разработана в соответствии с Конституцией РФ.

Основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг сформированы на базе следующих новационных принципов [6]:

- осознание широкими слоями населения, руководителями и работниками всех уровней роли качества в решении экономических, социальных и иных проблем, вытекающих из национальных интересов России;

- овладение методами менеджмента качества руководителями и специалистами всех уровней;

- создание общих правовых, экономических, социальных и организационно-технических условий, обеспечивающих предприятиям и организациям возможность успешно решать задачи в области качества;

- реформирование технического регулирования, обеспечивающего защиту потребителей от недоброкачественной продукции. Реализация перечисленных принципов нацелена на формирование общей культуры качества в стране и на повышение качества продукции и услуг во всех отраслях экономики.

Для реализации новаций в области качества в России требуется выполнение комплекса взаимоувязанных мер и концентрации усилий предприятий, органов государственного управления, администраций субъектов РФ, организаций науки, образования, СМИ. В связи с этим необходима национальная программа, определяющая как долговременные, так и текущие действия в области качества [1]. Разрабатывать и реализовывать государственную политику и программу повышения качества необходимо как составную часть промышленной и социально-экономической политики страны, регионов, предприятий в рамках действующих сегодня механизмов управления.

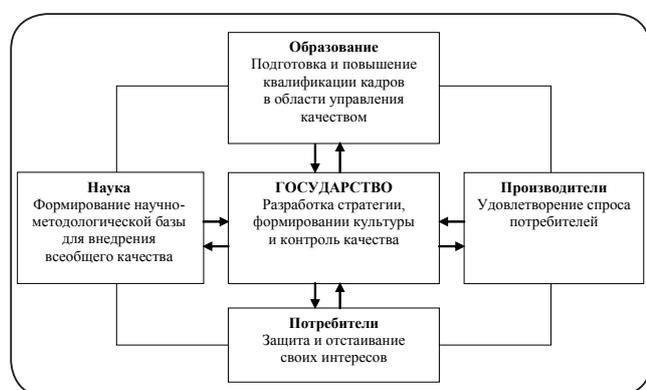
Вынесение идеи Всеобщего качества на уровень нации является новационным и необходимым по следующим основным причинам (по В.А. Лапидусу) [8]:

1. Качество продукции, услуги – понятие системное, объединяющее различные предприятия, организации.

2. Авторитет продукции начинается с ее национальной принадлежности. Нам всем хорошо известно выражение «японское качество».

3. Концепция всеобщего качества привносит стабильность и справедливость в социальную жизнь страны, общества.

4. Используется научно-технический потенциал России, то есть интегрируются наука и производство (рис.).



Функциональная схема всеобщего качества в социуме

Новационность государственной политики России последних десятилетий в сфере управления качеством – освоение новых теоретических знаний, новых методов и принципов мировой экономики. Анализируя зарубежный опыт, автор пришел к выводу, что активное воздействие государства на мотивацию поведения людей по вопросам качества

будет способствовать формированию национального самосознания и понимания того, что качество продукции и услуг оказывает влияние на жизнеспособность страны. Роль государства в системе управления качеством заключается в разработке и укреплении необходимой правовой, технической организационной и информационной инфраструктуры, развитии деятельности по стандартизации, сертификации, метрологии, государственному контролю и надзору, лицензированию и т.п. Цель государственной политики – создание устойчивой образовательной и психологической основы, на которой каждый человек в России сможет производить высококачественную продукцию.

Список литературы

1. Версан В.Г. Государственное регулирование в области качества продукции. ВНИИС Госстандарта России, 2008. – URL: <http://www.standartization.com/ISO9000/Article/docs/sk/alp754-1/htm>
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – URL: <http://protect.gost.ru/document.aspx?control=7&baseC=101&RegNum=10&DocOnPageCount=15&page=1&id=174284>
3. О стандартизации: Федеральный закон от 27.12.1995 № 211-ФЗ в ред. ФЗ РФ от 26.07.2002 № 116-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 25.
4. URL: <http://www.9001-2001.ru/publicazii/78-2009-03-05-07-39-18.html>
5. Конти Т. Качество – упущенная возможность?: пер. с итал. В.Н. Загребального. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. – 216 с.
6. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг // Стандарты и качество. – 2001. – № 4. – С. 4–15.
7. Маслов Д., Пол Ватсон, Халлам Шеффилд. Всеобщее управление качеством в России – труден путь к совершенству // Качество. Инновации. Образование. – 2004. – № 4. – С. 42–46.
8. Лапидус В.А. Концепция всеобщего качества (TQM) как национальная идея России. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2006.

В редакцию материал поступил 07.09.10

Ключевые слова: качество, управление качеством, новации, всеобщее качество, стандартизация.