

# WAYS TO IMPROVE THE RUSSIAN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASING ON FOREIGN EXPERIENCE

Evstratova M.V. (Russian Federation) Email: Evstratova228@scientifictext.ru

*Evstratova Marina Viktorovna – Student,  
ECONOMICS, FINANCES AND CREDIT DEPARTMENT,  
ALTAY STATE TECHNICAL UNIVERSITY N.A. I.I. POLZUNOV, BARNaul*

**Abstract:** *the article analyzes major challenges of the modern Russian quality management system, namely gaps in evolution of quality management systems applied in domestic enterprises, an obsolete approach to quality management itself and one-dimensional implementation of existing quality management systems, applied effectively abroad. Considering particular cultural and economic realities in Russia, several general and specific ways of improvement the effectiveness of the Russian quality management system are given. Such ways of improvement include self-assessment of companies, benchmarking, implementation of a customer-oriented approach, adjustment of professional education of quality specialists in order to raise their awareness of technological processes, and raising involvement of workers into production processes.*

**Keywords:** *analysis, quality management, Russian quality management system.*

## ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В РОССИИ НА ОСНОВЕ ОПЫТА ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН Евстратова М.В. (Российская Федерация)

*Евстратова Марина Викторовна – студент,  
кафедра экономики, финансов и кредита,  
Алтайский государственный университет им. И.И. Ползунова, г. Барнаул*

**Аннотация:** *в данной статье анализируются ключевые проблемы российской системы управления качеством продукции, а именно: эволюционные разрывы в системах управления качеством, применяемых на российских производствах, устаревший подход к управлению качеством, а также ограниченное применение современных систем управления качеством, эффективно применяемых за рубежом. Учитывая современные российские культурные и экономические реалии, выдвинуты несколько общих и частных подходов к повышению эффективности управления качеством на производстве в России, а именно применение методов самооценки организациями, бенчмаркинг, переориентация производства на потребителя, преобразование системы обучения специалистов в области качества и повышение заинтересованности работников, вовлеченных в производственный процесс, в повышение качества продукции.*

**Ключевые слова:** *анализ, управление качеством, российская система управления качеством.*

Несмотря на то, что национальные модели управления качеством формируются в тесной связи с социальными и культурными особенностями в рамках конкретных культурных формаций, многие принципы, на которых основаны самые успешные и эффективные в мире системы управления качеством, являются универсальными и теоретически реализуемыми практически в любой стране при наличии должной информационной и финансовой инфраструктуры.

Как отмечается многими российскими специалистами [1], российская школа управления качеством является достаточно эффективной, обеспечивая надлежащее качество продукции промышленного и аграрного сектора, однако объективно низкая конкурентоспособность российской продукции на международных рынках и систематические исследования и проверки Роскачества и Росстандарта подтверждают диаметрально противоположный факт: российской системе управления качеством крайне необходимы изменения.

Среди основных проблем, которые мешают российской системе управления качеством стать настолько же эффективной, как в лидирующих экономиках мира, можно выделить следующие:

1. Эволюционный разрыв. Если в западных и азиатских странах эволюция система качества последовательно прошла все этапы – от выборочного контроля качества до внедрения всеобщего контроля качества во все производственные процессы, то советское искусственное моделирование рынка не только не способствовало, но и противоречило философии качества, которая имеет социальную направленность и определяет качество как наиболее полное удовлетворение требований и желаний потребителей [3]. Отсутствие последовательности эволюции систем управления качеством - ключевая проблема, которая свидетельствует о том, что российская система управления качеством в краткосрочной перспективе не сможет стать настолько же эффективной, как за рубежом.

2. Советские системы качества применялись преимущественно в ВПК, в то время как при производстве потребительских товаров качество означало исключительно соответствие государственным стандартам. Культура качества, которая, к сожалению, мало изменилась в России с тех пор, воспитывает управленцев, которые полагают, что качество – это параметры, устанавливаемые регулирующими органами [1]. Подобное определение было отражено в стандарте ИСО 8402:94, подразумевавшем, что потребности носят установленный извне характер, однако в соответствии со стандартами ИСО 9000:2011 и ИСО 9000:2015 качество нельзя воспринимать исключительно как набор характеристик в отрыве от потребностей потребителя.

В рыночной экономической системе следование устаревшему представлению о качестве приводит к тому, что компания может выпускать качественные исключительно по ее мнению продукты, которые не будут иметь никакой конкурентоспособности на рынке.

3. Проблема, которая не позволяет полноценно применить методологию TQM в России – это понимание TQM и ее реализация с чисто технической стороны, что проявляется в минимизации дефектов, повышением надежности изделий, хотя механизм контроля качества уже давно вышел за рамки статистики. Именно поэтому и широко известные стандарты ISO в России воспринимаются преимущественно как формальные требования, а не как механизм совершенствования организации.

До сих пор специалистов по качеству готовят на кафедрах товароведения, материаловедения, стандартизации. Отсутствие упора на менеджмент в целом и менеджмент качества в частности – еще одна причина, серьезно усложняющая внедрение в России TQM [1].

Для решения выделенных выше проблем выдвигаются несколько общих и частных решений, основанных на проанализированном опыте зарубежных стран (в частности, Японии, США и стран Европейского Союза) в области управления качеством.

А) Эффективным инструментом является самооценка организации. Дающая результаты как сама по себе, так и в рамках бенчмаркинга, самооценка позволяет проводить непрерывный анализ и мониторинг производственных процессов, анализировать характеристики продукции, проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия и т.д.

Однако учитывая особенности российского производственного менталитета (низкая личная вовлеченность персонала в управление качеством продукции, отсутствие у персонала готовности к изменениям, нацеленность руководства на быстрый эффект и т.д.), разумно предположить, что в России необходимо внедрять производственную самооценку компаний в жесткой стандартизированной форме, чтобы пресечь искажение данных менеджерами среднего звена и работниками и перекаldывание самооценки руководителями на более низкие малокомпетентные в данном вопросе подразделения.

Б) Использование бенчмаркинга. На современном этапе в России бенчмаркинг используют лишь самые крупные фирмы, в то время как основной прослойке предпринимателей незнакома данная концепция.

Применение бенчмаркинга позволяет в относительно короткие сроки и в частном порядке выделить и решить проблемы отдельной фирмы на конкретном рынке в окружении конкретных конкурентов. В условиях российских реалий бенчмаркинг малоприменим для компаний, тщательно оберегающих сведения о своей клиентской базе, производственных показателях и пр., однако достаточно эффективен для компаний, участвующих в профессиональных ассоциациях и объединениях.

В) Двигателем развития организации должно стать мнение потребителя. При этом удовлетворение потребителя означает соответствие его нуждам и требованиям, а не умение продвигать товар на рынке при помощи маркетинговых механизмов.

Принцип ориентации на потребителя предполагает постоянное поддержание обратной связи с потребителями и непрерывный анализ поступающей информации с целью выявления тенденций в предпочтениях и пожеланиях потребителя.

Данный метод повышения эффективности управления качеством в России напрямую отражает понятие о качестве по стандартам ИСО 9000, подразумевая, что цель управления качеством не должна ограничиваться формальным удовлетворением зафиксированных и заранее известных нужд потребителей, а должна быть сфокусирована на будущих желаниях потребителей, предугаданных на основе тенденций, выявленных в результате анализа полученной от потребителей информации об удовлетворенности продукцией или услугой.

Г) Управление качеством должно быть понятно всем работникам, от которых зависит качество конечного продукта. Целесообразно создавать систему учебных заведений, центров, курсов качества как на национальной, так и на отраслевой и внутрифирменной основе, поскольку очевидно, что только высококвалифицированные кадры способны произвести высококачественную продукцию.

Обучение специалистов в области качества целесообразно совмещать с узконаправленным техническим образованием с целью повышения осведомленности будущего специалиста о специфических особенностях отдельных производственных процессов конкретных видов продукции и,

соответственно, с целью повышения эффективности предлагаемых им решений по управлению качеством.

Д) Целесообразно введение стимулирующих мер, причем не обязательно в денежном выражении, которые помогли бы повысить заинтересованность самих работников в повышении качества производимой продукции и в повышении их вовлеченности в принятие решений, касаемых управления качеством на производстве.

И главный принцип, который стоит над всеми вышеперечисленными предлагаемыми мерами по улучшению системы контроля качества в России заключается в следующем. Контроль качества необходимо перестать воспринимать исключительно как государственный стандарт, как формальную регулирующую меру. В зарубежных странах менеджмент качества давно стал механизмом достижения высоких производственных результатов и укрепления своего положения на рынке среди конкурентов. Менеджмент качества необходимо воспринимать как совокупность процессов, где каждый последующий процесс является потребителем результатов предыдущего, что и олицетворяет сущность TQM.

#### *Список литературы / References*

1. *Ланидус В.А.* Всеобщее управление качеством в российской промышленности. «Методы менеджмента качества» — профессиональный журнал для специалистов по качеству. Апрель 2017. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ria-stk.ru/mmq/detail.php/> (дата обращения: 15.04.2017).
2. *Afjehi-Sadat A., Durakbasa M., Osanna P., Bauer J.* Quality Management Systems in European Industry and the Importance of Modern Technology and Metrology. Vienna, Vienna University of Technology, 2015. 12 страниц. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://uni-obuda.hu/conferences/jubilee/Osanna.pdf/> (дата обращения: 14.04.2017).
3. *Gambi L.D.N., Jørgensen F., Boer H., Carpinetti L.C.R. & Gerolamo M.C.* The influence of organizational culture on the use of quality techniques and its impact on performance. Aalborg, Industrial Engineering Department and Aalborg University, Center for Industrial Production, 2015. 12 страниц. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://vbn.aau.dk/files/77971724/QM\\_Research\\_DK.pdf/](http://vbn.aau.dk/files/77971724/QM_Research_DK.pdf/) (дата обращения: 13.04.2017).
4. Quality Management: Then, Now and Toward the Future. PP-S Inc. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.pp-s.com/Files/PPSWP\\_QMSbeyondprod.pdf/](http://www.pp-s.com/Files/PPSWP_QMSbeyondprod.pdf/) (дата обращения: 15.04.2017).