

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

Национальный исследовательский Томский государственный университет  
Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники  
Болгарская Академия наук  
ООО «ЛИТТ»

# **ИННОВАТИКА-2017**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ**

**XIII Международной школы-конференции студентов,  
аспирантов и молодых ученых  
20–22 апреля 2017 г.  
г. Томск, Россия**

*Под ред. А.Н. Солдатов, С.Л. Минькова*

Scientific & Technical Translations



**ИЗДАТЕЛЬСТВО**

**Томск – 2017**

## **ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**В.О. Нечаев, Н.Г. Филонов**

*Национальный исследовательский Томский государственный университет*

*e-mail: prostoslav96@gmail.com*

## **SPECIFICS OF INTRODUCTION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE RUSSIAN FEDERATION**

**V.O. Nechaev, N.G. Filonov**

*National Research Tomsk State University*

*In this text, we observed specifics of introduction of the quality management system in the Russian federation. We speculated about problems of Russian business.*

*Keywords: ISO, quality management system, TQM.*

За последние годы большое количество предприятий в России внедрили системы менеджмента качества (СМК) и сертифицировали их на соответствие требованиям стандартов ISO 9000. В основном это крупные компании, давно появившиеся на рынке. Остальные, так или иначе, задумываются о внедрении СМК, будь то малые или большие предприятия, старожилы или вновь образовавшиеся. Как повелось, сертификация на соответствие требованиям стандартов – это достаточно модное в современной России дело. В капиталистических странах, где конкуренция – неотъемлемая атрибутка ведения бизнеса, компании прошли путь бесконечного реинжиниринга и внедрения систем управления качеством, потратили на эти эксперименты миллиарды долларов. Нам тоже, не повторяя ошибок, нужно совершенствовать свой бизнес, и поднимать ВВП. Россия, в свою очередь, относительно недавно вступила на тропу рыночных отношений. Откровенно говоря, основная причина внедрения стандартов ISO 9000 на российских предприятиях - либо внешнее давление, либо желание следовать моде. Случаи, когда работа начата в результате осознанного и всесторонне продуманного решения, к сожалению, пока редки. Но независимо от побудительного мотива, если решение о внедрении принято, необходимо разобраться с многочисленными вопросами именно практического внедрения СМК. В качестве примера может служить пример конкуренции Томского государственного университета и Томского политехнического университета: когда один из них внедрил СМК и получил сертификат ISO, другой не мог себе позволить не последовать примеру партнера. Модель ISO 9000 приобрела очень большую популярность и все большее число Заказчиков хотят видеть его логотип

на «знаменах» своего поставщика, не вникая в суть дела (у всех есть ISO, а почему у вас нет).

Однако хотелось бы заострить внимание на одном из стереотипов о СМК. Звучит он следующим образом: «СМК пришел к нам с запада, как личный опыт в построении эффективного управления». Хотелось бы начать с того, что это опыт не западный, а наш – советский. Общедоступный факт: в военно-промышленном комплексе России качество было и остается на гораздо более высоком уровне, чем в гражданских отраслях. Это на протяжении более чем полувека обеспечивает безопасность страны. Примером, подтверждающим высокое качество продукции ВПК, могут служить автомобили УАЗ и КАМАЗ, изначально разрабатываемые для нужд армии, о их надежности ходят легенды. В продолжение хотелось бы отметить, что СССР был одним из основателей ИСО, активно участвовал в ее работе, являлся постоянным членом руководящих органов ИСО. Дважды (в 1961–1964 и 1976–1979 гг.) представитель Госстандарта СССР избирался Президентом ИСО – это были наши чиновники из Госстандарта. Правопреемником СССР (после его распада) в ИСО является Российская Федерация, более того при разработке стандарта на СМК (ISO 9000) его разработчики во многом опирались (и особенно в части документирования процессов и принятия решений, разработки метрик процессов, управление изменениями) на корпоративные стандарты управления качеством в нашей оборонке. И реальность в том, что модель системы качества ISO 9000 выросло из недр именно Российского военно-промышленного комплекса. Именно СМК позволила нам и запустить спутник, отправить первого человека в космос, обеспечить ядерный паритет со странами западного альянса. Вернемся в реалии современной России. Конкуренция – по моему мнению, истинный двигатель прогресса. Внедрение СМК – это не роскошь, а необходимость для выживания компании в конкурентном мире. Цель любой коммерческой организации – получение прибыли. В свою очередь цель руководства такой организации – максимизировать получение прибыли, внедрение СМК позволяет повысить конкурентоспособность предприятия. Каким путем внедрить? Каждый руководитель выбирает сам.

Существует два пути. Первый из них – правильный. Провести работу, действительно ВНЕДРИТЬ систему менеджмента качества. А второй – купить. Из теории основ менеджмента мы привыкли считать, что государство и политическая ситуация – косвенные факторы, влияющие на деятельность компании. Однако в действительности отсутствие контроля и попустительство власти прямым образом влияет на рынок, последствия

мы видим – отсутствие каких-либо конкурентоспособных качеств при высокой себестоимости. Вот о чем надо думать нашим руководителям, а не о «покупке» сертификата ISO 9000! Кстати, именно поэтому на Западе далеко не все предприятия сертифицированы по ISO 9000 (к примеру, Microsoft). Многим это и не нужно. Ведь сам сертификат ни о чем не говорит, кроме как о том, что предприятие проверили. И сертификат вовсе не является гарантией качества. ISO 9000 – это необходимое, но далеко недостаточное условие обеспечения качества. Он (сертификат) не утверждает, что производство правильно организовано. Для подтверждения этого существует другой механизм – инспекционный аудит. Две организации (потребитель и производитель) заключают между собой контракт о привлечении третьей стороны, которая должна произвести проверку СМК у производителя по просьбе потребителя. Часто потребитель готов идти на дополнительные расходы, лишь бы получить тот продукт, который его полностью устраивает. И в этом случае, независимо от наличия сертификата ISO 9000, инспекция должна провести всесторонний анализ производства, начиная с момента выполнения заказа и заканчивая его поставкой. За вынесенный вердикт инспектирующая сторона будет отвечать и финансово, и юридически. Только после этого можно уже говорить о качестве. Поэтому на Западе органы по сертификации СМК находятся в постоянном напряжении. Они не могут позволить себе такую халтуру. А наши – пока могут.

### Литература

1. Ильин В.В. Практические вопросы управления качеством. – М., 2005. – 131 с.
2. Кравченко К. Как повысить эффективность службы управления персоналом в организации // Управление персоналом. – 2005. – № 6.
3. Либерзон В. И. Основы управления проектами. – М., 1997.