

УДК 658.562.012.7

**ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В
РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ****Шарапова Алина Ильмировна**

студент

Сургутский государственный университет

Россия, Сургут

antonova.surgu@mail.ru**Антонова Надежда Леонидовна**

Кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и бизнеса

Сургутский государственный университет

Россия, Сургут

antonova.surgu@mail.ru**Аннотация**

Статья посвящена выявлению современных проблем реализации систем менеджмента качества на российских предприятиях, а также в организациях зарубежом. Актуальность темы определяется, прежде всего, тем, что управление качеством направлено на создание и поддержание предприятием такого уровня качества продукции, которое будет полно и точно удовлетворять потребностям обширного круга потребителей. В статье отображены волнующие в настоящее время проблемы системы менеджмента качества в Российской Федерации. Рассматриваются основные аспекты системы менеджмента качества в нашей стране и за рубежом. В работе проведен сравнительный анализ между показателями количества сертификатов международного стандарта ISO9001:2015 "Системы менеджмента качества. Требования" России, США и Японии.

Ключевые слова: менеджмент качества, проблемы реализации, российский и зарубежный опыт, качество продукции.

**PROBLEMS OF IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM IN RUSSIA AND ABROAD****Alina I. Sharapova**

student

Surgut State University

Russia, Surgut

antonova.surgu@mail.ru

Nadezhda L. Antonova

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Management and Business

Surgut State University

Russia, Surgut

antonova.surgu@mail.ru

ABSTRACT

The article is devoted to the identification of modern problems of the implementation of quality management systems at Russian enterprises, as well as in organizations abroad. The relevance of the topic is determined primarily by the fact that quality management is aimed at creating and maintaining an enterprise of such a level of product quality that will fully and accurately meet the needs of a wide range of consumers. The article reflects the current problems of the quality management system in the Russian Federation. The main aspects of the quality management system in our country and abroad are considered. The work carried out a comparative analysis between the indicators of the number of certificates of the international standard ISO 9001:2015 "Quality management systems. Requirements" of Russia, USA and Japan.

Key words: quality management, implementation problems, Russian and foreign experience, product quality.

Термин «качество» в бизнесе фокусируется на экономии и дополнительном доходе, который организации могут генерировать, устраняя ошибки во всех своих операциях и тем самым производя оптимизированные продукты и услуги, удовлетворяющие потребности потребителей. Ошибки могут быть абсолютно различными - например, производство неправильного количества деталей на сборочной линии, отправка счетов клиентам, которые уже закрыли свои счета, или неправильное изложение требований поставщику. Большинство из них являются обычными, и на начальном этапе понесенные затраты кажутся минимальными, однако в течение определенного периода времени, когда одни и те же ошибки повторяются, затраты составляют уже значительную сумму [1].

Целью моего исследования стало выявление основных проблем, возникающих при формировании систем менеджмента качества (СМК) в России и определение мер, которые должны предпринимать организации для поддержания высокого уровня качества продукции. Методами исследования являются сравнение СМК, внедряемой в нашей стране и государствах за рубежом, а также анкетирование, проводимое для выявления ключевых сложностей создания продукции хорошего качества на предприятиях.

СМК определяется как набор скоординированных действий, необходимых для производства продукции желаемого качества. Это качество должно соответствовать стандартам спецификаций, наиболее эффективным и действенным образом отвечающим требованиям потребителей.

Мировое сообщество признает передовой инновационный опыт Японии и США в области создания и внедрения прогрессивных систем контроля качества. Поэтому сравнительная характеристика в этой статье будет проводиться между Россией и этими странами (табл.1) [2].

Таблица 1. Характеристика систем менеджмента качества

Страна	Россия	США	Япония
Отличительные черты	Симбиоз западного, восточного и американского менеджмента. Осуществляется оптимизация обязанностей, прав и ответственности работников.	Контроль качества основан на системном подходе. стремление к улучшению научных, технических и экономических характеристик качества товаров. Наличие четко разработанных систем менеджмента качества, предусматривающих реализацию комплекса мероприятий по схеме «человек - машина - информация», обеспечивающего требуемое качество и снижение затрат.	Персонал нацелен на достижение высокого уровня качества, а не краткосрочный доход. Регулярно проводится переподготовка кадров в области менеджмента качества. Философия коллективной ответственности. Существуют «клубы качества», где можно предлагать новаторские идеи и инновации.
Проблемы	Централизация управления, не позволяющая полностью брать на себя инициативу среднего и нижнего звеньев компании. Зависимость от желания руководства развиваться в области управления качеством товаров и услуг.	Отсутствие корпоративного духа. Феномен инициативы «снизу» практически невозможен. Ориентация компаний на получение мгновенных выгод и результатов.	Система пожизненной занятости, медленный карьерный рост, преобладание групповых интересов над индивидуальными. Принцип коллективизма. Принцип трудового стажа

Кроме того, анализ состояния отечественной системы контроля качества продукции, выявляет следующие проблемы [3]:

- качество продукции создается на завершающей стадии производства;
- качество продукции не формируется при планировании и подготовке производственного процесса, приобретении сырья и материалов;

- устаревшее техническое оборудование;
 - отсутствие высокой степени ответственности производителей за качество продукции, что приводит к неудачам предприятия в вопросе повышения качества [4].

Рассмотрев ключевые концепции формирования систем менеджмента качества в трех странах и недостатки в каждой из них, мы проанализировали актуальные статистические данные сайта Международной организации по стандартизации ISO за последние 10 лет (2009-2019 гг.) и отразили в таблице 2 сравнительную динамику показателей количества сертификатов стандарта ISO 9001:2015 “Системы менеджмента качества. Требования”, внедренных на предприятиях трех исследуемых стран: России, США и Японии. Для большей наглядности табличные данные представлены в графическом виде (рис. 1).

Таблица 2. Динамика показателей количества сертификатов стандарта ISO 9001:2015 по странам.

Страна	Года										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Россия	53152	62265	13308	12488	11764	11213	9084	5083	3490	4497	4134
США	28935	25101	25811	26177	34869	28125	33103	30474	25087	21848	20956
Япония	68484	58836	56912	50339	45990	45433	47101	49429	45030	34335	33330

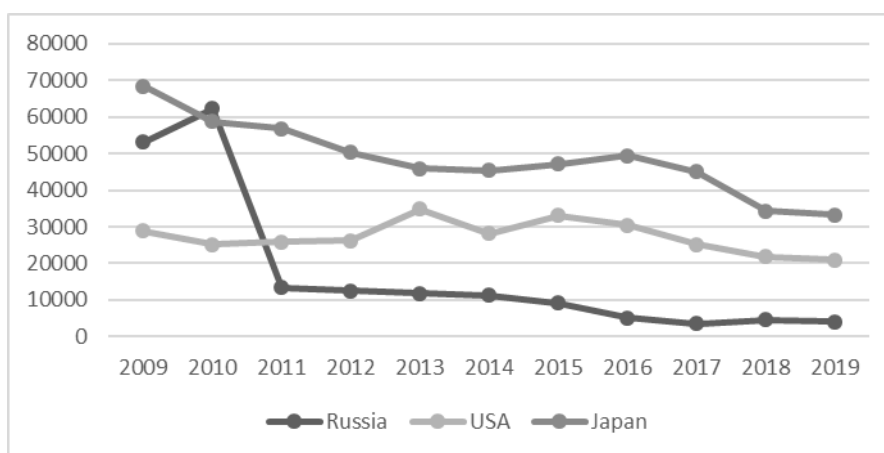


Рисунок 1. Динамика изменения количества действующих сертификатов соответствия стандарту ISO 9001:2015

Из вышеприведенного графика можно увидеть тенденцию снижения числа сертификатов этого стандарта у всех трех стран за последние несколько лет (рис. 1). В Японии и США данный процесс протекал более плавно, чем в России, это можно проследить в период с 2010 по 2011 год. На это есть несколько возможных причин: переход сертификата на новую версию ISO 9001, слишком высокие требования стандарта, которые не в силах выполнить малые предприятия, большие затраты на проведение сертификации [5].

Для того, чтобы получить более полное и обширное представление о сложившейся ситуации с формированием и реализацией систем менеджмента качества в России и в мире в целом, было проведено исследование при помощи сервиса для проведения онлайн-опросов в условиях нынешней пандемии коронавируса Яндекс.Взгляд. Для этого была выделена конкретная целевая аудитория, которым были заданы несколько вопросов. В течение трех дней с 19 апреля по 21 апреля 2021 года в анкетировании, состоящем из 3 ключевых вопросов, приняло участие 84 человека. Результаты опроса можно увидеть на графиках ниже. Более подробная характеристика респондентов отражена в Приложении.



Рисунок 2. Результаты анкетирования по вопросу № 1

Из диаграммы выше можно увидеть достаточно интересные результаты. Целых 74,7% проголосовавших считают, что система менеджмента качества не является ключевым инструментом обеспечения качества товаров и услуг (рис. 2). Тут и начинается вырисовываться первая проблема – люди не считают, что СМК способна главным образом повлиять на создание по-настоящему качественной продукции на предприятии.



Рисунок 3. Результаты анкетирования по вопросу № 2

При ответе на второй вопрос статистика выглядит следующим образом – большинство людей, а именно 43,3%, считают отсутствие мониторинга реализации систем менеджмента качества основной проблемой в организации. Недостаточная вовлеченность руководства при внедрении СМК на предприятии является наименее серьезной проблемой по сравнению с остальными предложенными – всего 11,3% проголосовали за данный вариант ответа (рис.3).

И, наконец, заключительный третий вопрос отразил в себе то, какие же преимущества видят люди при использовании СМК продукции в организациях. Наиболее важной для себя выгодой проголосовавшие считают снижение рисков и издержек, и нельзя

не согласиться с этим мнением, ведь при оказании пристального внимания качеству товаров в процессе производства можно уменьшить вероятность брака продукции и минимизировать возможные убытки (рис. 4).



Рисунок 4. Результаты анкетирования по вопросу № 3

Выявив основные проблемы реализации систем менеджмента качества можно предложить следующие пути улучшения СМК в России, по мнению Лapidус В.А. [6]:

- непосредственное участие и ответственность органов управления компании в работе по повышению качества продукции;
- своевременное и точное планирование в области качества;
- разделение ответственности и полномочий по каждому этапу процесса, обеспечивающего выполнение плана предприятия в области качества;
- распределение затрат на обеспечение качества продукции;
- разработка мероприятий по повышению качества;
- совершенствование методов и средств эффективного контроля качества.

Таким образом, можно сделать вывод, что наличие эффективной системы менеджмента качества в организации может помочь определить ожидания и потребности клиентов и преобразовать это требование в качественную продукцию. Для успешного внедрения системы менеджмента качества чрезвычайно важно, чтобы высшее руководство оказывало свою поддержку и возглавило инициативу, чтобы разработать подходящую политику качества в организации и установить четкие цели.

Список литературы

1. Quality Management: Then, Now and Toward the Future. PP-SInc. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pp-s.com/Files/PPSWP_QMSbeyondprod.pdf/ (Дата обращения: 15.04.2021)
2. Ishkov D. V., Gagarin A. I. Comparative analysis of the quality management system of Russia from other developed countries // Interexpo geo-Siberia. – 2017. – С.67-70.
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 С. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://vbn.aau.dk/files/77971724/QM_Research_DK.pdf/ (Дата обращения: 16.04.2021)

4. 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 С. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://uniobuda.hu/conferences/jubilee/Osanna.pdf/> (Дата обращения: 15.04.2021)
5. ISO Survey of certifications to management system standards. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1> (Дата обращения: 19.04.2021)
6. Лапидус 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/mmj/detail.php/> (Дата обращения: 15.04.2021)

References

1. Quality Management: Then, Now and Toward the Future. PP-SInc. [Electronic resource]. - Access mode: http://www.pp-s.com/Files/PPSWP_QMSbeyondprod.pdf/ (Date of access: 15.04.2021)
2. Ishkov D. V., Gagarin A. I. Comparative analysis of the quality management system of Russia from other developed countries // Interexpo geo-Siberia. - 2017. -S. 67-70.
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 S. [Electronic resource]. Access mode: http://vbn.aau.dk/files/77971724/QM_Research_DK.pdf/ (Date of access: 16.04.2021)
4. 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 С. [Electronic resource] - Access mode: <http://uniobuda.hu/conferences/jubilee/Osanna.pdf/> (Date of access: 15.04.2021)
5. ISO Survey of certifications to management system standards. [Electronic resource]. - Access mode: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1> (Date of access: 19.04.2021)
6. Lapidus V.A. Total quality management in the Russian industry. Quality Management Methods is a professional magazine for quality specialists. April 2017. [Electronic resource]. - Access mode: <http://www.ria-stk.ru/mmj/detail.php/> (Date of access: 15.04.2021)

Приложение

Обработка анкетных данных показала, что общее количество опрошенных составило 84 человека, в том числе 72,62 % мужчин и 27,38 % женщин (табл. 1).

Таблица 1. Характеристика респондентов по полу

Пол	Количество	
	человек	%
Мужской	61	72,62
Женский	23	27,38
Всего	84	100

Местом проживания всех опрошенных является Россия.

Характеристика респондентов по возрастным группам представлена следующим образом (табл. 2):

Таблица 2. Характеристика респондентов по возрасту.

Возраст	Количество	
	человек	%
До 24 лет	26	30,95
25-29 лет	36	42,86
30-39 лет	18	21,43
40-49 лет	3	3,57
50 лет и старше	1	1,19
Всего	84	100

По интересам и видам деятельности опрошенные делились на несколько основных групп: руководители предприятий, менеджеры отделов, сотрудники компании (табл. 3).

Таблица 3. Характеристика респондентов по виду деятельности.

Вид деятельности	Количество	
	человек	%
Руководители предприятий	17	20,24
Менеджеры отделов	40	47,62

Сотрудники компании	27	32,14
Всего	84	100