

УДК 658:005.6 + 346.544.4

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РОССИИ: ПРАВОВОЙ АСПЕКТ

Рябова Е. А., Парамонова Р. Н.

Самарский государственный аэрокосмический университет имени академика
С. П. Королёва (национальный исследовательский университет), г. Самара

С правовой точки зрения качество выступает как совокупность свойств произведённой продукции, отвечающих требованиям, установленным в стандартах, нормативах и договорах. Эти свойства должны соответствовать требованиям потребителя, которые постоянно изменяются, поэтому необходимо постоянно совершенствовать технику и технологию изготовления продукции. Поэтому предприятия вынуждены разрабатывать соответствующую систему менеджмента качества (СМК), способную обеспечить к определённому сроку создание нужной продукции и отладку её стабильного производства.

По мнению специалистов, внедрение СМК есть сложный и длительный проект, в процессе реализации которого за полтора-два года формируются нормативные документы, регламенты и процедуры, а также отлаживается управление документами, записями, аудитом СМК, бракованной продукцией, мероприятиями, корректирующими несоответствия и предупреждающими появление последних. Параллельно проводится систематизация архива внутренних документов и внедрение электронного документооборота (Миронова Л., 2007).

В советское время определение понятия «управление качеством продукции» (УКП) содержалось в ГОСТе 15467-79 и в СССР действовали: Единая система УКП, отраслевые системы УКП, территориальные (региональные) системы УКП. В постсоветское время, наряду с отечественными ГОСТами, стали популярны различные конкурсы на соискание премий по качеству: Деминга в Японии, Болдриджа в США, Европейской премии, премии Правительства РФ в области качества (Герасимов О.А., 2007). Но по мере подготовки и особенно после вступления России в ВТО возобладал интегрированный подход: международные стандарты ИСО серий 9000 и 14000 вытеснили национальные аналоги ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ Р ИСО 14000.

В первой половине 1990-х гг. существовала проблема несовершенства самих стандартов ИСО 9000, отсутствия «достаточно обоснованной концепции и методологии управления качеством» (Огвоздин В.Ю., 1999), что порождало недоверие со стороны российских предпринимателей. В середине 1990-х гг. были выработаны такие принципы менеджмента качества, которые выдержали испытание временем и практически не изменились (Nigel H. Croft, 2012). Сегодня, спустя 28 лет после первой публикации этой серии стандартов в 1987 г., нужно признать: постоянно совершенствуясь и расширяясь, она завоевала весь мир.

В современной России развитие менеджмента качества идёт неоднозначно. В некоторых статьях и публикациях целесообразность внедрения в России СМК на базе ИСО серии 9000 ставится под сомнение из-за их низкой эффективности. Причиной неэффективности является не столько несовершенство нормативно-правового комплекса (то есть совокупности норм и правил, регламентирующих отношения субъектов рынка в процессе реализации СМК), сколько отсутствие интеграции СМК в систему управления предприятием. Практически две системы – действующая система управления и требования стандартов ИСО серии 9000 – работают изолированно друг от друга.

Большинство же авторов считает, что потенциал системы менеджмента качества отечественных предприятий используется не в полном объёме. Более того, с решением

задачи совершенствования системного управления качеством авторы связывают чуть ли ни единственную возможность дальнейшего развития отечественных машиностроительных предприятий (Гордашникова О.Ю., 2008).

В последние годы наблюдается интенсивный рост числа сертифицированных компаний, то есть присутствует высокая степень заинтересованности российских компаний во внедрении и последующей сертификации СМК ИСО 9000. Но проблема состоит не столько в получении предприятием сертификата СМК, сколько в реальном подтверждении этого сертификата состоянием производства, технологии, управления и их эффективностью.

Особенно остро эта проблема стоит в сфере промышленного производства, в частности, в оборонно-промышленном комплексе (ОПК). По мнению руководителя центрального органа системы добровольной сертификации «Военный Регистр» решение проблем СМК нужно начать с приведения в порядок законодательных и нормативных правовых актов. Существующие федеральные законы, постановления Правительства РФ и государственные нормативные документы (стандарты) во многом не согласованы и даже противоречат друг другу. Например, объекты регулирования ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» и соответствующего Постановления Правительства РФ, ФЗ «О техническом регулировании» и соответствующего Постановления Правительства РФ «Об особенностях оценки соответствия оборонной продукции...», а также ГОСТ РВ 0015-002-2012 во многом не совпадают, их наименования разнятся. Это вызывает массу вопросов и проблем для предприятий оборонной промышленности при получении лицензии на вид деятельности.

Или ещё один пример: на сегодняшний день отсутствуют нормативные правовые акты межгосударственного (межправительственного) уровня между странами СНГ, устанавливающие единые требования к СМК предприятий, участвующих в межгосударственной кооперации в области создания и производства ВВТ, а также правил подтверждения её соответствия.

Что касается проблемы эффективного внедрения СМК, то её решение невозможно без интеграции информационных технологий (ИТ) в СМК. ИТ взаимодействуют и входят составляющей частью в сферы услуг, области управления, промышленного производства. ИТ повышают эффективность и конкурентоспособность практически любого бизнеса. Интеграция ИТ в СМК повышает результативность планирования, эффективность использования ресурсов, создает синергетический эффект в достижении общих бизнес-целей организации. Информационно-технологическая среда поддержки системы менеджмента качества может опираться на существующие на предприятии программные средства. Благодаря ей, можно сопоставить деятельность предприятия с требованиями, содержащимися в стандарте ИСО 9001, который вводится в модель как один из действующих нормативных документов. Это фактически заменяет входной аудит, т.к. формализует результаты диагностики и уточняет те аспекты деятельности, на которых следует сосредоточиться при постановке СМК. И здесь также требуется разработка законодательной базы в сфере ИТ, которая должна детализировать в нормах законодательства правовые механизмы и процедуры, обеспечивающие реализацию конституционных норм в сфере информационных отношений (Маянский В.Д., 2013).

Нужно выделить ещё одну проблему: создание механизмов реализации уже существующего законодательства, действенного контроля за исполнением соответствующих требований. Так, исследователи отмечают, что руководство многих компаний стремится получить сертификат ИСО 9001 для достижения исключительно тактического маркетингового эффекта. Такая деятельность направлена скорее на имитацию, нежели на исполнение требований серии ИСО 9000 (Смоленова Е.О., 2015).