

ВОК: ДВИЖЕНИЕ ЗА НОВУЮ ФИЛОСОФИЮ ЖИЗНИ

ПРЕЗИДЕНТ
ОБЩЕРОССИЙСКОЙ
ОБЩЕСТВЕННОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ
«ВСЕРОССИЙСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА»

Геннадий Петрович
Воронин



ЗАДАЧИ ВОК

Среди множества общественных объединений России Всероссийская организация качества (ВОК) занимает особое место. Ее нельзя считать организацией профессионалов, хотя члены ВОК, как правило, хорошие специалисты в своем деле. ВОК объединяет людей разных профессий и политических взглядов на основе одной универсальной идеи – идеи качества в самом широком смысле слова. Это качество товаров и бытовых услуг, сложных промышленных изделий, качество образования и медицинской помощи, качество окружающей среды и, в конечном счете, качество жизни.

ВОК – сравнительно молодая организация: она создана в ноябре 2001 года по инициативе ряда общественных и государственных организаций. Основопологающие идеологические принципы, на основе которых действует ВОК, изложены в Декларации, принятой на первом общем собрании. Декларация провозглашает: «Всероссийская организация качества исходит из того, что качество играет и будет играть все более решающую роль в развитии мирового сообщества и в важнейших сферах жизни России».

Своей миссией, своими главными задачами ВОК считает:

- объединение граждан и общественных организаций, предпринимателей и работников промышленных предприятий, представителей

- органов власти и научно-технической общест-венности, чьи усилия направлены на повы-шение качества жизни в России;
- формирование общероссийского движения за качество.

Если первая задача традиционна для обще-ственных организаций, то вторая нуждается в серьез-ном обосновании и комментарии.

НЕОБХОДИМОСТЬ ДВИЖЕНИЯ ЗА КАЧЕСТВО

Главное, в чем уверены инициаторы создания ВОК и все приверженцы идеи качества, что потреб-ность в широком движении за качество никогда еще в России не была столь острой.

На каждом шагу приходится сталкиваться с про-блемой качества, а вернее, с последствиями недобросо-вестной, некачественной работы, с обманом потребите-ля, с нарушением установленных правил и стандартов. Даже в телевизионных репортажах с заседания Прави-тельства говорится о претензиях к качеству выполнения поручений главы государства или к качеству исполнения законов. Большой проблемой стало массовое производ-ство контрафактной и поддельной продукции. Из-за пре-небрежения к качеству товаров отдельные предприятия и экономика страны в целом теряют огромные матери-альные ресурсы. Почти национальным бедствием стали безответственность и разгильдяйство – достаточно на-звать многочисленные аварии и катастрофы, причиной которых признан человеческий фактор.

Нельзя не вспомнить, что история нашей страны богата кампаниями «борьбы за качество». В 1980-е го-ды была даже «пятилетка качества». Предпринимались попытки под нажимом внедрять на предприятиях пере-довые технологии управления – комплексные системы управления качеством. Кое-что в результате было до-стигнуто, например, были (и есть) предприятия-лиде-ры, которые смогли использовать эти технологии и до-

биться высоких результатов, но массового эффекта «борьба за качество» не принесла.

Не дали желаемого результата ни меры государственного контроля над качеством промышленных товаров и услуг в форме государственного надзора за соблюдением стандартов, ни обязательная сертификация товаров в конце 1980-х – начале 1990-х годов. Более того, она вызвала крайне негативную реакцию товаропроизводителей и в какой-то мере стала пусковым механизмом разрушения отечественной системы стандартизации.

О каком же движении можно после всего этого говорить? Но говорить надо, и надо срочно принимать меры не только в силу названных выше важных причин, но и потому, что грядущее вступление в ВТО может сильно отразиться на ситуации в экономике страны.

Качество товаров и услуг, как известно, и на внешнем, и на внутреннем рынке – одно из основных условий конкурентоспособности. Однако большая часть российских предприятий не в состоянии состязаться на открытом (в первую очередь отечественном) рынке со своими конкурентами именно из-за качества продукции. К сожалению, большинство предпринимателей и руководителей производства пока не чувствуют давления настоящей конкуренции, их ничему не научили даже уроки отечественного автопрома, быстро сдавшего позиции при наплыве импортных автомобилей, когда рухнули такие гиганты, как ЗИЛ и «Москвич».

ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ – ПРОСВЕТИТЕЛЬСТВО

К решению проблемы качества нельзя подходить так, как это делалось прежде. И в нашей стране, и за рубежом накоплен немалый опыт организации систем управления процессами производства и оказания услуг, нацеленных на получение высокого качества результатов. В частности, этот опыт нашел отражение в международных стандартах ИСО серии 9000. Есть и другие аналогичные разработки, основанные на практике лучших в мире компаний. Но, к сожалению, чужие достижения и опыт в области качества нельзя заимствовать механически.

Качество – категория особая. Это продукт интеллектуальной и профессиональной деятельности человека, который, кроме знания и умения, обладает еще многими собственными свойствами, влияющими на то, что он делает: волей, нравственными принципами, традициями и т.п. Поэтому нецелесообразно рассчитывать на то, что механическое внедрение даже самых совершенных систем и инструментов позволит решить проблему качества. Мало помогут и карающая деятельность государственных надзорных органов, и регулирующая роль рынка.

Движение за качество должно начинаться с обращения к первопричине – к человеку. Его надо убеждать, просвещать, обучать, чтобы идея качества стала частью его мировоззрения.

К этой мысли приходят все, кто так или иначе прикасался к проблеме качества. Конкретным подтверждением такого подхода стала эволюция упоминавшихся международных стандартов ИСО серии 9000. Принятые впервые в 1984 году как документы, опреде-

ляющие необходимый минимум требований к компании при выходе на рынок или при заключении контракта с серьезным заказчиком, они сегодня (в версии 2000 года) приблизились к идеологии всеобщего качества – TQM (Total quality management), то есть управления всей деятельностью организации или предприятия по критериям качества. А это значит, что в руководстве должны быть грамотные, умелые лидеры, верящие в необходимость заниматься качеством, способные увлечь этой идеей и повести за собой своих коллег и партнеров; персонал должен настроиться на волну качества, на добросовестную и плодотворную работу, понять, что качественная продукция – это путь к успеху предприятия, а хорошая работа – источник не только зарплаты, но и удовлетворения своим делом. Мало того, принципы TQM во главу угла ставят работу на потребителя – человека, который знает, чего он хочет, и чем выше его культура и уровень образования, тем выше требования к качеству продукции и услуг.

Таким образом, организация всероссийского движения за качество – это в первую очередь новая философия, преобразование нашего мышления и нравственных основ, нашего стиля работы, стиля менеджмента.

Совершенно ясно, что это не требует шумных широкомасштабных кампаний. Это повседневная, кропотливая работа, требующая внедрения в самую толщу жизни. Надо убеждать, объяснять, обучать, включать вопросы качества и основы науки о качестве в процессы образования и воспитания молодого поколения, в подготовку инженеров, рабочих, управленцев, педагогов, медиков, в процессы организации производства и обслуживания населения и т.д.

Исходя из таких предпосылок, ВОК избрала главными направлениями работы распространение полезных знаний и пропаганду лучшего опыта, а также поощрение людей и коллективов, добившихся успехов в производстве высококачественной продукции и услуг, в научных исследованиях, направленных на повышение качества, в организации работы предприятий и учреждений, нацеленной на получение высококачественных результатов. Главное – внедрить в сознание соотечественников простую истину: нам нельзя (и невыгодно!) работать плохо, а знания и мастерство – ценнейшее приобретение для каждого человека и для общества.

О том, насколько сложно решать эту задачу, свидетельствуют уроки первой крупной общественно значимой акции ВОК, закончившейся неудачей. Оказалось, что идею качества трудно донести даже до сравнительно небольшой группы людей, имеющих право и возможности активно проводить в жизнь эту идею.

Еще на стадии формирования ВОК приняла участие в работе над основными положениями Концепции национальной политики в области качества. Концепция была разработана, получила одобрение многих министерств и ведомств, ряда общественных организаций. Одобрена она была и на общем собрании организации.

В Концепции нашли отражение именно те цели, которые ВОК считала и считает наиболее важными для развития движения за качество:



- широкая просветительская работа в обществе, разъяснение значения качества;
- внедрение на предприятиях эффективных систем и прогрессивных методов менеджмента качества;
- развитие сертификации систем качества и повышение профессионализма российских органов по сертификации до уровня, высоко оцениваемого не только в России, но и за рубежом;
- совершенствование законодательной базы и практики защиты рынка от недоброкачественной и фальсифицированной продукции;
- использование наград за качество как средства стимулирования предприятий и организаций к постоянному совершенствованию и как инструмента выявления лучшей практики.

В Концепции сформулирована и главная цель движения за качество, которую разделяет ВОК: *всеобщее повышение качества отечественной продукции и услуг должно стать в России национальной идеей*. Об этом мечтал еще в конце 1920-х годов философ Иван Ильин, написавший статью «Спасение России в качестве», которую ВОК считает своим идейным манифестом.

Документ «Основные положения Концепции национальной политики в области качества» был передан в правительство и исчез в коридорах власти, продемонстрировав неготовность людей, управлявших страной в то время, воспринять идеи качества как новую идеологию, на которую можно опереться при реформировании экономики новой России. И это не случайность, а закономерное отражение общественных настроений.

НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОК

Анализ причин этой неудачи заставил обратить самое серьезное внимание на организацию просвещения и распространения знаний, в первую очередь среди научно-технической общественности страны и руководителей производства, а также среди тех, кто работает в органах исполнительной и законодательной власти. Для решения этой задачи была начата работа сразу по нескольким направлениям.

ВОК вошла в число учредителей профессиональных журналов – «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества» и «Методы оценки соответствия» (в прошлом – «Партнеры и конкуренты»), «Мир измерений».

Под эгидой ВОК основана библиотека лучших российских и зарубежных книг по качеству, выпуском которых занимается РИА «Стандарты и качество». Общий тираж изданных за последние несколько лет книг составляет десятки тысяч экземпляров. В числе лучших изданий сборник произведений философов, экономистов, выдающихся общественных деятелей России «Антология русского качества», а также перевод знаменитого труда под редакцией известного американского специалиста в области качества Дж. Джурана «Качество в истории цивилизации». Завоевали популярность серии книг «Практический менеджмент» и «Деловое совершенство».

В Интернете создан портал «Мир качества» (www.mirq.ru). С его помощью распространяется

оперативная информация о деятельности организаций и специалистов по качеству, о событиях в области качества в России и за рубежом.

Члены ВОК и ее руководители пользуются любой возможностью для *выступления* в средствах массовой информации, активно участвуют в работе различных *выставок, конференций*, не только напрямую связанных с качеством продукции, услуг, качеством жизни, но и в экономических, социологических, посвященных новым технологиям, а в последние годы – связанных с реализацией приоритетных национальных проектов. Главная задача при этом – донести до аудиторий важность проблем качества, привести конкретные примеры решения этих проблем, познакомить с достижениями науки в области качества и с передовым опытом.

Одно из важных направлений деятельности – *привлечение внимания других общественных организаций и движений России к проблемам качества*. У ВОК есть партнерские соглашения с целым рядом общественных организаций и профессиональных объединений. Под председательством президента ВОК работает Комитет по качеству Торгово-промышленной палаты РФ. Не одно мероприятие проведено совместно с Российским союзом промышленников и предпринимателей (работодателей) (РСПП), Российским союзом товаропроизводителей (РСТ). Активно развивается сотрудничество с Российской медицинской ассоциацией качества, ассоциациями пекарей, кондитеров и др. Налажено тесное сотрудничество с профильными комитетами Федерального Собрания РФ, с клубом «Российский парламентарий».

Одно из важнейших ежегодных мероприятий, где ВОК играет ведущую роль, – проведение *форума, посвященного Всемирному дню качества и Европейской неделе качества*. Это широкомасштабное всероссийское собрание представителей предприятий и организаций, консалтинговых и обучающих фирм для обмена опытом и идеями. Форумы обычно проходят при поддержке органов исполнительной власти, а также влиятельных общественных организаций России. В них принимают участие ведущие специалисты из-за рубежа. Важно, что заседания форума проводятся не только в столице, но и в других крупных промышленных центрах России: в 2005 году – в Саратове, в 2007 году – в Волгограде.

Форум, а также конференции и выставки тесно связаны с другим направлением работы ВОК – *проведением конкурсных программ и присуждением наград за работы в области качества*. Так, Центр экспертных программ ВОК ведет два конкурсных проекта для предприятий: «Российское качество» и «Российский лидер качества». В настоящее время его лауреатами стали 112 руководителей предприятий и организаций различных отраслей промышленности. Для поднятия престижа и значимости этого конкурса заключено соглашение с действующим в Великобритании Институтом обеспечения качества (The Institute of Quality Assurance – IQA), по которому лауреаты конкурса «Российский лидер качества» получают право стать членами этого института без прохождения процедуры проверки. Начала действовать программа по присуждению премии ВОК «За качество управления», проводимая в регионах. Для выда-



ющихся деятелей в области качества учреждена почетная медаль ВОК имени Ивана Ильина под девизом «За движение к качеству и его культуре».

ВОК и ее члены активно *поддерживают многие действующие всероссийские программы*, осуществляемые другими организациями и нацеленные на повышение качества отечественной продукции и услуг. В первую очередь это премии Правительства РФ в области качества. Более того, премия ВОК «За качество управления» должна в перспективе работать не только на то, чтобы отметить лучшие достижения в области менеджмента качества, но и помогать предприятиям подготовиться к участию в конкурсе на соискание правительственных премий.

Полной поддержкой ВОК пользуются практически все эффективные программы и движения, направленные на повышение качества и конкурентоспособности продукции отечественных промышленных предприятий и сферы услуг: программы «100 лучших товаров России» и «Всероссийская марка (III тысячелетие)». Знак качества XXI века», движение «Покупайте российское!», программа «Россия против контрафакта» и система добровольной сертификации «Марка года», а также региональные и отраслевые программы в области качества.

Невозможно отделить от деятельности в области просвещения и пропаганды работу ВОК в области *образовательных программ и поддержки профильных кафедр вузов*.

Так, совместно с РИА «Стандарты и качество» осуществляется программа комплектования вузовских библиотек книгами по качеству. В программу вовлечены крупнейшие предприятия России, в том числе лауреаты премий Правительства РФ в области качества, которые бескорыстно помогают вузам приобрести лучшие книги отечественных и зарубежных специалистов в области качества.

ВОК выступила в качестве учредителя (единолично и совместно с партнерами) Центра консалтинга и обучения, курсы которого уже окончили более 700 специалистов со 110 предприятий. Лучшие из выпускников имеют возможность получить сертификаты Европейской организации качества, поскольку Центр работает по европейским программам.

ВОК в экспериментальном порядке взялась за организацию уроков качества в средней школе. На базе одной из московских школ в 2005 году была апробирована соответствующая программа для старшеклассников. По инициативе учрежденного ВОК департамента «Деловое совершенство» на базе школ Чувашии начинается программа «Дети и стандарты ИСО 14000», нацеленная на распространение знаний о системном подходе к сохранению природных ресурсов и повышению качества окружающей среды.

Департамент «Деловое совершенство» проводит также организацию обучающих деловых поездок на передовые зарубежные предприятия. Благодаря этому российские специалисты смогли совершить ряд поездок в страны Европы и в Японию, где, в частности, имели возможность познакомиться с программой «20 ключей», которая нацелена на повышение качества и эффективности работы предприятия.

Еще одно направление деятельности ВОК – *организация сотрудничества российских специалистов в области качества с их зарубежными коллегами*. ВОК тесно сотрудничает с Европейской организацией качества, имеет соглашения о партнерстве и сотрудничестве с Украинской ассоциацией качества, Американским обществом по качеству и другими национальными организациями, занимающимися проблемами качества. С 2003 года ВОК представляет Россию в качестве национального партнера в Европейском Фонде менеджмента качества (EFQM). Департаменту «Деловое совершенство» делегировано право представлять российскую научную общественность и бизнес в Глобальной сети бенчмаркинга (GBN), что открывает российским предпринимателям и руководителям производства широкий доступ к передовому опыту использования разнообразных программ и инструментов обеспечения качества.

ИТОГИ

Сделано и делается немало, но нельзя сказать, что положительный эффект соответствует нашим потребностям. Есть отдельные предприятия и организации – лидеры качества, их число растет, есть каталоги лауреатов программ и конкурсов, где представлены сотни видов лучших отечественных товаров и услуг. Прошли первые выпуски менеджеров по качеству, подготовленных на профильных кафедрах вузов. Стали более востребованными эксперты и консультанты по системам качества, среди них много специалистов с подтвержденной международной квалификацией.

Но еще очень далеко до той поры, когда большинство людей, живущих в России, изменят свое отношение к качеству. Нашим людям свойственна воспитанная годами самоограничения и дефицитов довольно низкая требовательность к качеству товаров и услуг. К тому же основная масса товаропроизводителей не избавилась от наследия плановой экономики, когда количеству, отчетной цифре уделялось основное внимание в ущерб качеству. Изживание этих привычек и представлений идет медленнее, чем хотелось бы, и понятно, что для этого потребуются еще годы и годы.

Членам Всероссийской организации качества придется немало потрудиться, ломая стереотипные представления и разясняя, что без внимания к качеству мы еще долго будем испытывать дефицит самоуважения, безразличного отношения к чести фирмы, к марке «Сделано в России».

Предстоит вовлекать в ряды организации новых членов, новых приверженцев качества. Нельзя удовлетворяться тем, что индивидуальных членов ВОК пока немногим более тысячи. Правда, партнерами ВОК, оказывающими ей поддержку и принимающими активное участие в проводимых мероприятиях, являются более 150 организаций. Среди них промышленные предприятия, научно-исследовательские институты, консалтинговые фирмы и органы по сертификации, вузы и учебные центры. Это главный резерв роста и развития.

Мы верим и знаем, что идея качества имеет шанс стать национальной идеей России, и будем работать на то, чтобы это стало реальностью.