

## *ОСОБЕННОСТИ РОССИЙСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ*

**Е.Б. ШЕЛУДЬКО, В.В. ПЕТРОВА**

*Кубанский государственный технологический университет,  
350002, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2,  
электронная почта: sheludko.elena@mail.ru*

Рассмотрены вопросы создания и внедрения системы менеджмента качества в российских компаниях. Выявлено, что одной из основных проблем российского менеджмента качества заключается в экономических условиях страны, которые отличаются от тех условий, в которых рождались принципы западного менеджмента качества. Отмечено, что теоретическое и практическое решение проблемы заключается в достижении и дальнейшем обеспечении внедрения процедур повышения качества, основанного на изменении корпоративной культуры. Особое внимание при этом необходимо уделить менеджерам среднего звена, их квалификации и приверженности концепции TQM, что позволит, вовлечь рядовых сотрудников организации в процессы всестороннего совершенствования производства и контроля качества.

**Ключевые слова:** конкурентоспособность компании, конкурентное преимущество, предпринимательство, качество, менеджмент качества, стандарт ISO 9000, концепция TQM.

В современном бизнесе конкурентоспособность компании зависит от качества менеджмента организации. В России с каждым годом все большее число руководителей видят стабильность своих предприятий в отлаженной системе управления, отвечающей мировым стандартам. Проблема качества менеджмента тем более актуальна в свете вступления России в ВТО и появления конкуренции со стороны иностранных компаний. Задача руководителей российских компаний и проста, и сложна одновременно - "не изобретать велосипед", а постепенно и целенаправленно перенимать более чем полувековой опыт управления у зарубежных компаний, учитывая национальную специфику, а также учиться на примерах отечественных предприятий-лидеров[1].

За последние 20 лет в России произошло много изменений в отношении системы менеджмента качества продукции и услуг. Девяностые годы для россиян ознаменовались крахом системы управления государством,

общественным хаосом, и, о качестве производимой продукции и услуг думали, как правило, в последнюю очередь.

Производители товаров и услуг, возможно из-за отсутствия должного уровня подготовки руководителей, не учитывали множество плюсов применения системы менеджмента качества, среди которых можно выделить: увеличение производительности, сокращение издержек, укрепление деловой репутации на рынке, улучшение социального климата внутри компании, и множество других.

Термин «качество» берёт истоки в древности, и в процессе эволюции это определение менялось, отражая практические и научные достижения соответствующей эпохи. В итоге, на сегодняшний день существуют десятки различных понятий, обозначенных словом «качество». Так, под качеством, следует понимать комплексное интегрирующее понятие всех сторон продуктивной деятельности, направленное на удовлетворение многообразных потребностей общества и каждого человека.

В свою очередь, система менеджмента качества представляет собой совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Система менеджмента качества предназначена для определения и повышения конкурентоспособности любой организации, а также для постоянного улучшения показателей её деятельности [2].

Эволюция системно-комплексного управления качеством в России берёт истоки в 1955 году с появлением Саратовской системы бездефектного изготовления продукции «БИП». Объектом управления системы являлось качество труда исполнителей в процессе изготовления продукции. Среди особенностей данной системы выделялись: введение количественной оценки качества труда по единичному показателю — доле (проценту) сдачи продукции с первого предъявления, планирование технических, организационных и идеологических мероприятий, повышение личной ответственности исполнителей. Далее, в 1958 году создаётся Горьковская система «Качество,

надёжность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ), её задачи включали: повышение значимости проблемы качества продукции на стадиях проектирования и поставки на производство, применение объективных методов оценки надёжности продукции на стадиях разработки и производства[3].

Из плюсов советской системы управления качеством можно выделить сильную идеологию, контроль цен и прозрачность поставок, жёсткое соблюдение норм и стандартов, а к минусам можно отнести: несамостоятельность предприятий, отсутствие разнообразия и узость выбора, «навязывание» и дефицит.

В России, после «развала» Советского Союза наступили времена «бизнеса без правил» и низкой культуры отношений. За девяностые годы XX века разграбили и уничтожили почти всё наследие социализма, и только благодаря тому, что Россия является крупнейшей страной в мире по запасам углеводородов, леса, полезных ископаемых и биоресурсов, к середине 2000-х годов удалось рассчитаться с внешними долгами и «выйти в плюс». При этом укоренившаяся коррупционная система продолжает существовать и негативно влиять на все процессы в стране. По данным международной организаций Transparency International, Россия в 2015 году заняла 119 место из 168 в ежегодном индексе восприятия коррупции [4].

Безусловно, столь высокий уровень коррупции сказывается на качестве продукции и услуг российских компаний. В основном, из-за того, что затраты на «откаты» закладываются в себестоимость продукции, а, следовательно, у предприятий два выбора: либо повышать цену готовой продукции, либо экономить на ресурсах и сырье. Зачастую, выбирают последнее, в ущерб качеству продукции.

Из положительных моментов можно отметить: переход России к международному стандарту качества ИСО серии 9000, систему обязательной и добровольной сертификации продукции, открытость рынка и относительную свободу действий.

Внедрение процедур повышения качества зачастую требует коренного изменения корпоративной культуры. Особое внимание при этом необходимо уделить менеджерам среднего звена, их квалификации и приверженности концепции TQM.

TQM(TotalQualityManagement) — нацеленный на качество подход к руководству организацией, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения запросов потребителя и выгоды для всех членов организации и общества. В теории TQM принято выделять восемь принципов менеджмента на основе качества:

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) лидерство руководителя;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход к менеджменту;
- 6) постоянное улучшение;
- 7) принятие решений, основанное на фактах;
- 8) взаимовыгодные отношения с поставщиками [5].

Эти принципы менеджмента на основе качества образуют базу для стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ISO 9000. Именно от этого управленческого уровня зависит, удастся или нет вовлечь рядовых сотрудников организации в процессы всестороннего совершенствования производства и контроля качества, внедрить в сознание рядовых работников понимание обратной связи между уровнем качества и уровнем затрат [6].

Российский опыт менеджмента современного периода имеет короткий опыт управления в условиях рыночной экономики, основанный на творческой переработке и синтезе зарубежного опыта с учетом особенностей российской ментальности и структуры экономики. И в настоящее время важно не копирование зарубежного опыта, а переработка и учет специфики позиций

современной России. Также важным для анализа современного состояния и проблем развития менеджмента является выявление особенностей российской истории предпринимательства [5].

Проблема качества связана с тем, что в России мало людей, имеющих реальный опыт управленческой работы в условиях рыночной экономики. Одна из основных проблем российского менеджмента качества заключается в том, что экономические условия в стране отличаются от тех условий, в которых рождались принципы западного менеджмента качества. Говоря другими словами, это инструмент для решений проблем, которые пока не встали перед нашими производителями, а применение инструмента не по назначению приводит к получению иных, нежели ожидаемых результатов [6].

Очевидно, что наиболее востребован и развит менеджмент качества на тех предприятиях, которые ориентированы на производство продукции для иностранного потребителя. Будучи географически расположенными в России, они вынуждены ориентироваться на устои заграничной экономики.

Для предприятий, ориентированных на потребителя из нашей страны или ближнего зарубежья, ситуация более свободная: они могут себе позволить применять инструменты обеспечения прибыльности, не связанные с удовлетворенностью покупателя, лояльности потребителя уходят в тень, теряя свою надежность и привлекательность. Впереди у такого способа управления отношениями с клиентами и поставщиками лишь рост рискованности, а, как следствие, падение уровня приемлемости и применимости [7].

Рынок насыщается товарами и услугами, некоторые его сферы уже практически полностью заняты существующими производителями, и в них весьма высок уровень конкуренции. Предприятиям не остается ничего иного, как искать конкурентное преимущество в индивидуализации своей продукции (услуг), то есть включаться в борьбу за потребителя.

Конечно, в настоящее время российский бизнес становится все более цивилизованным, что позволяет изучать успешный опыт передовых стран.

Несмотря на, разработанные методики и системы, которые применяются в менеджменте качества, в настоящее время происходит формирование новых концепций по управлению качеством. А с развитием науки и производства понятие «качество» становится все более и более многогранным.

*Работа выполнена в рамках I Научно-методической конференции, посвященной всемирному дню качества: «Стратегия качества в эффективном менеджменте: опыт построения системы менеджмента качества», КубГТУ, 10 ноября 2016.*

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Шелудько Е.Б. Конкурентоспособность предприятия: сущность, факторы и принципы // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. № S6. С. 100-105.

2. Шелудько Е.Б., Белова Е.О. Экономика и управление качеством // Актуальные вопросы современной науки сборник научных трудов. Центр развития науч. сотрудничества ; под общ.ред. С. С. Чернова. Новосибирск, 2012. С. 24-28.

3. Носак В.С., Шелудько Е.Б. Бизнес-модели: инновационные аспекты // Сборник научных статей факультета экономики, управления и бизнеса ФГБОУ ВПО «КубГТУ». Краснодар, 2015. С. 177-178.

4. Горбунов А. В. Проблемы менеджмента качества в России // Менеджмент сегодня. 2009.

5. Белова Е.О., Алуян В.С. Организация предпринимательской деятельности // Краснодар, 2003.

6. Прохорова В.В. Субрегиональные структуры территориальной экономической системы // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2010. № 4. С. 87-91.

7. Прохорова В.В. Сущность и экономическое содержание территориальных систем современной России // Представительная власть - XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. 2013. № 1 (120). С. 26-28.

## REFERENCES

1. Sheludko E.B. Konkurentosposobnost predpriyatiya: sushchnost, faktory i printsiipy // Nauchno-metodicheskiy elektronnyy zhurnal Kontsept. 2016. № S6. S. 100-105.
2. Sheludko E.B., Belova E.O. Ekonomika i upravlenie kachestvom // Aktualnye voprosy sovremennoy nauki sbornik nauchnykh trudov. Tsentr razvitiya nauch. sotrudnichestva ; pod obshch.red. S. S. Chernova. Novosibirsk, 2012. S. 24-28.
3. Nosak V.S., Sheludko E.B. Biznes-modeli: innovatsionnye aspekty // Sbornik nauchnykh statey fakulteta ekonomiki, upravleniya i biznesa FGBOU VPO «KubGTU». Krasnodar, 2015. S. 177-178.
4. Gorbunov A. V. Problemy menedzhmenta kachestva v Rossii // Menedzhment segodnya. 2009.
5. Belova E.O., Aluyan V.S. Organizatsiya predprinimatelskoy deyatel'nosti // Krasnodar, 2003.
6. Prokhorova V.V. Subregionalnye struktury territorialnoy ekonomicheskoy sistemy // Vestnik Adygeyskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 5: Ekonomika. 2010. № 4. S. 87-91.
7. Prokhorova V.V. Sushchnost i ekonomicheskoe sodержanie territorialnykh sistem sovremennoy Rossii // Predstavitel'naya vlast - XXI vek: zakonodatel'stvo, kommentarii, problemy. 2013. № 1 (120). S. 26-28.

*PECULIARITIES OF QUALITY MANAGEMENT: PROBLEMS AND PROSPECTS***E.B. SHELUDKO, V.V. PETROVA**

*Kuban State Technological University,  
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350002,  
e-mail: sheludko.elena@mail.ru*

Discussed the issues of establishment and implementation of quality management system in Russian companies. It is revealed that one of the main problems of the Russian management of quality lies in the economic conditions of the country, which differ from the conditions in which were born the principles of Western quality management. Noted that the theoretical and practical solution to the problem is to achieve and maintain implementing procedures to improve quality, based on the change in corporate culture. Special attention should be paid to middle managers, their qualifications and commitment to the concept of TQM, which will allow to involve ordinary employees of the organization in the process of a comprehensive improvement of production and quality control.

**Key words:** competitiveness, competitive advantage, entrepreneurship, quality, quality management, ISO 9000, TQM concept.