

Национальная идея и реальная политика в области качества в России

Подготовили:

Помнящий Андрей

Сливка Анна



- Г.П. Воронин, доктор экономических наук,
доктор технических наук, профессор,
президент Всероссийской организации
качества
- То, о чем говорит автор – извечная
русская проблема. Земля наша
богата, порядка только нет. И никак не
удается поймать существо – в чем дело?

- В 1998-2000 гг. в России была предпринята попытка разработки основ национальной политики в области качества. Госстандарт России совместно с группой министерств и ведомств, с участием научно-исследовательских и академических институтов предложил на обсуждение общественности "Концепцию национальной политики в области качества продукции и услуг", которая вызвала оживленные дискуссии среди специалистов, неоднократно дорабатывалась и правилась, но до сих пор не представлена в окончательном виде руководству страны.

В чем причина?

- Одни называют главной причиной периодические организационные изменения в кабинете министров, другие – отсутствие связи с недавно принятым законом "О техническом регулировании", третьи считают сам документ недостаточно проработанным, поскольку в нем не учтены их особые мнения и т.д.
- На мой взгляд, главная причина в том, что ни исполнительная власть, ни представители большого бизнеса, ни техническая интеллигенция, ни и народ в целом не готовы к тому, чтобы принять политику в области качества для страны так, как ее принимают компании, стремящиеся к совершенству в бизнесе. И это несмотря на то, что в последние месяцы Президент В.В. Путин все чаще говорит о качественных сдвигах в экономике, имея в виду не только структурные изменения, но и качество продукции и услуг, конкурентоспособность товаров и их производителей.

- Главный тезис Концепции: "Всеобщее повышение качества отечественной продукции и услуг должно стать национальной идеей" понят и принят лишь незначительной частью общества.
- Попытаемся проанализировать, в чем глубинные причины такого неприятия и что необходимо сделать, чтобы качество в России заняло подобающее ему место в мироощущении общества. Естественно, в докладе можно предложить лишь конспект такого анализа, краткий перечень причин и возможных мер их устранения. Причем ограничим наше краткое исследование в основном только человеческим фактором.
- Начнем с самого простого объяснения: лозунги и призывы, связанные с качеством ассоциируются для большинства россиян с агитационными кампаниями недавнего прошлого, когда правильные и красивые слова превращались в дела весьма условно. Достаточно вспомнить кампании "борьбы за качество" в 30-х годах, а затем в 60-80-х годах прошлого века, инициированные и поддержанные государством. Они давали кратковременный положительный результат, особенно в оборонных отраслях промышленности, затем при попытках перенести опыт на предприятия остальных отраслей тонули в парадной отчетности, а потому ни разу не принесли стойкого, серьезно ощутимого эффекта в экономике. И это при том, что во время второй кампании борьбы за качество в Советском Союзе были предприняты серьезные разработки в области теории комплексного, системного управления качеством и заложены основы для современных систем аналогичных ИСО 9000.

- Один из известных российских специалистов по качеству любит говорить: "Перестаньте употреблять сочетание слов "проблема качества". Они несовместимы. Если есть качество, то нет проблем и наоборот".
- Я категорически не согласен с этим утверждением. К сожалению, в России есть проблема качества, и именно ею, а не разочарованием в государственных кампаниях борьбы за качество, объясняется большинство неудач в этой области.
- Об истоках этой проблемы лучше всех написал замечательный русский философ Иван Александрович Ильин. Он первым провозгласил лозунг "Спасение России в качестве!" и он же объяснил, почему у нас до сих пор не было и нет качества, хотя оно необходимо Отечеству и именно возвращение к качеству и его культуре – залог "эпохи нового величия".
- "...Все основные затруднения ее [России] писал Ильин, – были от объема и количества. На протяжении веков вся беда наша, вся опасность наша состояла в том, что судьба навязывала нам неисчерпаемое обилие – обилие пространств, племен и людей – и не давала нам времени для того, чтобы проработать это обилие, овладеть им, извлечь из него скрытые силы и довести их до качественного расцвета. <...> Русская душа до сих пор еще не поняла и не осмыслила, какой соблазн, какую отраву она впитала в себя вместе с этой идеей бескачественного обилия и объема. Мы и теперь еще не научились тому, что "много" и "здорово" – не значит хорошо. <...> Где-то в глубине души у русского человека живет смутная, но твердая уверенность, что качество ему "не нужно"; что это – "заморская выдумка", что при "нашем" обилии и при "нашей" даровитости мы без учения и без старания, без умения и без навыка "по-своему справимся и даже еще лучше выйдем". И далее Ильин замечает: "Культивировать наше качество, наши душевные и естественные дары мы начали, строго говоря, лишь в девятнадцатом веке". А далее поспешили отречься от созданного "в толстовстве и в революции".

- К сожалению, эта статья, напечатанная еще в 1928 году была практически неизвестна тогда, да и теперь ее знает относительно узкий круг политиков и экономистов. Глубокая убежденность автора в том, что страна должна вернуться к качеству и его культуре, возможно, помогла бы многим осознать пагубность количественных путей, которые, по словам Ильина "исхожены, выстрадааны и разоблачены", и направила усилия на замену политики количества политикой качества.
- Революция 1917 г., заставившая, по словам Ильина, отречься от качества, а следом за ней индустриализация вернули Россию на "количественные пути".
- Новая эпоха с ее плановой экономикой, гигантскими масштабами строительства и объемами производства органично вписалась в хорошо подготовленную историей российскую почву. Предвоенные пятилетки – пример безудержной погони за масштабами и рекордами. Партия большевиков призывала: "Пятилетку – в четыре года!", "Увеличим производство чугуна и стали на душу населения!", а какого чугуна и какой стали не столь важно, главное – догнать и перегнать Америку и Европу. Следствием плановой экономики и культа количества стало отсутствие конкуренции, приучившее руководителей производства к отсутствию заботы о реализации продукции: Госплан дал задание произвести продукцию, Госнаб ее пристроит. А если она даже ляжет на склад, государство в конце концов все спишет. Потребитель, лишенный возможности выбора, никакого влияния на качество оказать не мог.
- Начавшееся было движение за качество, наиболее яркое отражение, которого можно найти на страницах журналов "Вестник стандартизации" и "Стандарт и качество" 1930-1933 гг., было быстро свернуто. Страна спешила построить социализм и готовилась к войне. Естественно, было не до качества.
- В это время ярко проявилось еще одно историческое наследие – мобилизационный, экстремальный характер российской хозяйственной культуры. Эта черта всегда выручала Россию, когда необходимо было совершить подвиг, военной ли, трудовой ли. История Великой Отечественной войны и восстановления народного хозяйства – яркий тому пример. Когда же наступила более-менее спокойная пора, стало видно, как много страна теряет от пренебрежения качеством.

- Народ, привыкший к самоограничению в военное и послевоенное время, потянулся к хорошему. Появились новые потребности, которые советская промышленность не могла удовлетворить не по количеству, ни по качеству.
- Однако вопрос о качестве встал во весь рост не из-за товаров народного потребления. Главная причина – холодная война и гонка вооружений, потребовавшая снова напряжения всех сил для соревнования в производстве военной техники и вооружений. Причем такой техники, которая по качеству превосходила бы технику потенциального противника. Вот тут-то и понадобилась кампания борьбы за качество 60-80 гг., о которой было сказано выше.
- Но против качества начало работать еще одно наследство отечественной истории, уходящее корнями, по мнению исследователей экономической жизни России, в эпоху крепостного права, а именно – двойной стандарт в отношении к работе. Цитирую одно из учебных пособий по экономике:
- «Труд всегда уважался в России, считался важнейшей нравственной добродетелью. Такое отношение к труду поддерживалось и православной моралью. <...> Однако господство крепостного права и подневольных форм труда (барщина) существенно подрывали его мотивацию и ценность. Работа "на барина", "из-под палки" была отбыванием повинности, от которой старались скорее избавиться, поэтому делали кое-как без заинтересованности в результатах. Ущерб, нанесенный барщиной русской хозяйственной культуре, обусловлен тем, что барщина разрывала единство труда и хозяйствования, подавляла инициативу, предприимчивость. <...> Так постепенно формировался двойной моральный стандарт в отношении труда – в одних случаях надо было работать с полной отдачей, качественно, добросовестно, быстро, а в других считалось вполне допустимым и разумным схалтурить» (Н.Н. Зарубина. Социально-культурные основы хозяйства и предпринимательства. – М.: изд-во "Магистр", 1998).

- Возможно, многие мои современники увидят в этой аналогии нечто обидное. Согласен: работа в советской промышленности – не барщина, но одно из свойств барщины в ней присутствовало – отсутствие единства труда и хозяйствования и соответственно существовала почва для двойного морального стандарта в отношении труда.
- В одной из своих статей, написанных в начале XX века, А.М. Горький писал "На святой Руси труд не дает радости еще и потому, что он подневолен, ограничен надзором со стороны командующих нами людей, им же несть числа. Свобода деятельности уродливо стеснена, и это внешнее стеснение, почти необоримое при нашей лени уродует всех нас".
- "Командующие люди, которым несть числа", присутствовали в советской промышленности в избытке. Да сейчас мы никак не можем избавиться от избытка надзирающих.
- Кроме того, народ убеждали, что он работает на свое государство, на себя и, казалось бы, должен выполнять свою работу добросовестно и тщательно. Многие старались это делать, но в массе своей трудящийся человек считал, что он работает на начальника, которому важно не качество, а количество. А кроме того, в оплате труда качество практически не играло никакой роли. Как говорил в те годы в одной из своих миниатюр знаменитый актер Аркадий Райкин: "Ты мне платишь за количество. А кто мне заплатит за качество?"
- В некоторых системах качества, внедрившихся на предприятиях, например, в Саратовской системе бездефектного труда – советском аналоге американской "нуль дефектов" – делались попытки вводить материальное стимулирование качественной работы с помощью поощрительных коэффициентов. Там, где качество было остро необходимо, т.е. в оборонной промышленности, как было сказано раньше, это в той или иной мере действовало. Попытки массового распространения опыта, как правило ни к чему не приводили. Чаще всего систему поощрительных коэффициентов губили формализм руководителей и сопротивление самих работников, воспитанных на примате количества: "Почему ему платят больше? Ведь я же делаю столько же", или в другом варианте – "Ведь я столько же времени провожу на работе".

- Назовем еще один фактор, который, с нашей точки зрения, всегда влиял и продолжает влиять на отношение к качеству. Наши предки были воспитаны на православной этике труда, для которой в первую очередь важны духовные, моральные побуждения. В этом, естественно, нет ничего плохого. Высокие духовные устремления российских мастеров помогали создавать уникальные произведения искусства и ремесленные изделия. Но во всяком хорошем есть другая сторона. Для основной массы народа такая мораль сформировала отношение к труду, как к делу бездуховному, а отсюда – невнимание к форме, к внешней стороне дела, к орудиям труда и технологии, к удобству работы, к качеству. В эпоху воинствующего атеизма стало еще хуже, духовности и нравственности сильно поубавилось, а пренебрежение к качеству труда осталось и при поддержке количественной политики росло и процветало.
- Немалую роль в пренебрежительном отношении к качеству сыграли и продолжают играть низкие потребительские требования большинства населения России. Наш народ, на долю которого досталось немало войн и революций, к тому же живущий в суровых природных условиях, когда работа в поле – не работа, а "битва за урожай", и три четверти года надо думать о том, как согреться, выработал привычку обходиться малым. Это замечательное свойство народа эксплуатировали все правители России от великих князей и господ, дравших по три шкуры со своих подданных, до образованных вершителей судеб, готовых ради высших идеалов или других целей держать народ на скудном пайке. Отсюда – ранее господствующие, а ныне исповедуемые большинством жителей российской глубинки представления о качестве: о еде – лишь бы было съедобно и не очень дорого, об одежде – лишь бы недорого, не уродливо и чтоб сразу не порвалось, о бытовой технике – лишь бы работала. Такие потребительские стандарты были очень удобны для производства, особенно в советский период, когда не надо было думать о сбыте и удовлетворении потребителя.
- Мы перечислил далеко не все, свойственное российскому обществу, что мешало и мешает решить российскую проблему качества.

- Интересующихся дополнительными сведениями отсылаю к анализу "загадочного русского характера", влияющего на экономическое поведение, деловые и трудовые навыки россиян, который дал московский мэр Юрий Лужков в замечательной лекции "Российские законы Паркинсона", изданной в 1999 году московским издательством "Вагриус". Кстати, именно из предисловия академика Велихова к этой лекции взят эпиграф, с которого начат мой доклад.
- Лужков призвал "познавать нашу российскую ментальность, а не выдуманного человека, как это делали неолибералы, представляя себе вместо реального россиянина какую-то абстрактную, скроенную по западному образцу модель". И надо сказать, весьма остроумно, показывает нам этого реального россиянина во вполне узнаваемых ситуациях.
- Мне хочется поддержать один из выводов, к которым пришел московский мэр: наша цель, считает он, "построить систему, где все навыки, свойства и традиции российского народа работали бы не в минус, а в плюс".
- Это трудно сделать, но необходимо. Рыночная экономика с ее конкурентной средой уже ввела Россию в зону риска, остро поставив вопрос о конкурентоспособности. Грядущее вступление в ВТО увеличивает степень риска во много раз.
- Реальную ли задачу мы ставим? Безусловно, реальную, но требующую долговременной и целенаправленной работы как от государственных институтов, так и от общественности.
- Зная свои болевые точки, мы должны разработать программу их «лечения» и перестать списывать на дурную наследственность все неудачи и недоработки в области качества.

- Новые поколения жителей России должны вырасти с сознанием того, что именно им необходимо доделать все то, что не успевали делать предки, то воевавшие за независимость, то создававшие огромную и неповоротливую военную машину, то тратившие силы и средства на созидание гигантских и неэффективных предприятий ради утверждения идей переустройства мира. Им необходимо помочь освоить все лучшее, что было накоплено выдающимися представителями российской деловой элиты, начиная от созидательной духовности старых русских мастеров, деловой хватки знаменитых купеческих династий конца XIX начала XX века и кончая потрясающим умением мобилизовывать все духовные и физические силы ради решения технических и экономических задач, которое было свойственно таким людям, как И.В. Курчатов, С.П. Королев и сотням других подвижников.
- Главное внимание при вступлении на путь качества должно быть направлено на обучение и воспитание. Это ключ к формированию человека с новым менталитетом, которому будет стыдно пользоваться двойным стандартом в отношении к труду, который с молодых ногтей должен почувствовать пагубность "количественных путей", четко представлять себе, какое влияние оказывает качество на рост национального богатства. Мы должны и будем добиваться того, чтобы каждый россиянин, вступая в сознательную жизнь, осознавал важность качественной и добросовестной работы.
- В России разработана и начала проводиться в жизнь программа непрерывного, многоуровневого образования в области качества — от школы до докторантуры, от профессионального училища до системы повышения квалификации. К сожалению, пока это движение не имеет серьезной поддержки, но усилиями Министерства образования и науки, общественных организаций дело движется. Идет формирование корпуса высококвалифицированных профессионалов в области менеджмента качества. Менеджеров по качеству выпускают уже 70 вузов. Идет подготовка квалифицированных преподавателей. Выходят в свет учебники и учебные пособия, написанные лучшими специалистами. На очереди школа.

- Российские общественные и государственные организации налаживают связи с зарубежными организациями. Наши специалисты обмениваются материалами и опытом с национальными и международными организациями по качеству. В стране издается много переводной литературы, отражающей самые последние новации в области менеджмента качества.
- Но от всей этой работы не приходится ждать скорой отдачи. В основном мы имеем дело с людьми, не получившими необходимой подготовки и воспитанными в старых традициях.
- Лучшие представители российского менеджмента учатся находить такие формы управления, которые смягчают действие отрицательных факторов и "неудобного" менталитета персонала. В России уже есть компании, которые сделали ставку на качество и достаточно комфортно чувствуют себя в конкурентной среде.
- Но к сожалению, движение за качество еще не приобрело массового характера. По-видимому, требуются определенные усилия со стороны государства и научно-технической общественности, чтобы придать дополнительные силы этому движению и ускорить его развитие.
- Уверен, что это можно сделать, опираясь на идеологию стандартов ИСО серии 9000.
- Попробуем представить себе, как можно использовать алгоритм внедрения системы менеджмента качества в масштабах государства.
- Во-первых, принять Государственную политику в области качества. Это будет не только важный акт, дающий начало процессу разработки системы качества в масштабах государства, но и дань свойственной нашим людям привычке к командам сверху. При этом совершенно необходимо заниматься просвещением, деликатно и без нажима разъяснять суть принятой политики, чтобы не превратить движение с первых шагов в громкую пропагандистскую кампанию.

- Во-вторых, нужно назначить авторитетного представителя руководства (Правительства или Президента) по качеству. Это должна быть личность, а не организация, например, один из известных экономистов или ученых-управленцев, который должен возглавить Национальную рабочую группу, созданную и функционирующую на общественных началах. В нее необходимо привлечь известных специалистов в области качества, людей в основном увлеченных и готовых работать на благо отечества.
- Национальная рабочая группа должна уточнять и развивать политику в области качества, координировать усилия разных организаций, разрабатывать необходимые документы и т. д. Представители министерств и ведомств должны участвовать в рабочей группе лишь как привлеченные консультанты. Передача любому ведомству функций рабочей группы превратит ее в департамент с растущим штатом чиновников.
- При рабочей группе необходимо организовать фонд поддержки проектов по качеству с участием крупнейших компаний страны, с жестким общественным контролем за деятельностью этого фонда.
- Первая и главная задача Национальной рабочей группы — организация обучения, т. е. широкой просветительской работы, которую могут взять на себя такие общественные организации, как Всероссийская организация качества, Академия проблем качества, другие организации, а также высшие учебные заведения, имеющие соответствующие кафедры.
- На первом этапе решения этой задачи надо организовать воспитание лидеров из руководителей предприятий, особенно малого и среднего бизнеса, поскольку за последние годы предпринимателями стали многие из тех, кто ранее занимался иным видом деятельности, и с обеспечением качества, в том числе со стандартизацией, метрологией, техническим контролем, методами менеджмента качества на производстве не соприкасался.

- Самая сложная проблема — найти лидеров и организовать обучение среди руководителей высшего звена, как правило сильно занятых и уверенных в том, что им «сверху видно все». Следует, видимо, начать эту работу с людей, которые занимаются информацией для руководства, с референтов и пресс-служб.
- Процессом обучения необходимо охватить и средства массовой информации. Это очень трудная задача. Ее нельзя решить изданием законов и постановлений. Независимая пресса — самая трудновоспитуемая часть общества. Журналист может стать активным соратником и лютым врагом при решении любой задачи. Вера простого российского человека печатному слову практически безгранична. Даже сейчас, когда существуют газеты и телепрограммы разных направлений, верят обычно одной, и ее авторитет непререкаем. Надо быть очень подготовленным человеком, чтобы побороть скепсис или недобрую иронию, увидеть подтасовку фактов, сделанную иногда ради красного словца.
- Если удастся увлечь идеей качества хотя бы небольшую группу способных журналистов, эта идея начнет пробиваться в жизнь со страниц газет и с экранов телевизоров, быстрее, чем из университетских аудиторий. Именно журналистам стоит показать, как влияли зигзаги российской истории на возникновение проблемы качества, какое наследие мешает нам выйти в число лидеров современного мира, наконец, как другие страны использовали идею качества для национального возрождения и успешного развития.

- Помощь на этом пути могут оказать религиозные конфессии России. Первые шаги в этом направлении делаются: 3 марта 2004г. "Финансовые известия" опубликовали "Свод нравственных принципов и правил хозяйствования" Русской православной церкви, составленный по принципу 10 Божьих заповедей. В этом же номере опубликованы и "Принципы исламского предпринимательства" Комментируя "Свод" РПЦ, участвовавший в его составлении ректор Академии народного хозяйства Владимир Мау сказал, что "в православии нет ничего такого, что препятствовало бы эффективному предпринимательству и конкурентной борьбе", следование нравственным правилам может быть выгодно, и бизнес должен "объединиться вокруг задачи повышения конкурентоспособности". Нет также ничего препятствующего эффективному и нравственному хозяйствованию ни в исламе, ни иудаизме, ни в католичестве, ни в тем более в протестантстве.
- На фоне широкой просветительской кампании и на основе Национальной политики в области качества должны разрабатываться конкретные законодательные акты и государственные программы, в том числе касающиеся стимулирования внедрения современных систем менеджмента качества, по поддержке региональных инициатив и премиальных конкурсов, по развитию экспортных возможностей страны, по повышению качества услуг, а главное — качества жизни в России. Словом, дорогу осилит идущий.
- Завершая это краткое изложение сложной и весьма актуальной темы, вернусь к словам Ивана Александровича Ильина: "Верим и знаем: придет час, и Россия встанет из распада и унижения и начнет эпоху нового расцвета и нового величия. Но возродится она и расцветет лишь после того, как русские люди поймут, что спасение надо искать в качестве!"

