Александр ШАДРИН

КАЧЕСТВО И СТАНДАРТИЗАЦИЯ В УСЛОВИЯХ РЫНКА

Время от времени в специальной литературе появляются материалы, в которых существующее положение в теории и практике менеджмента качества авторы анализируют с критических позиций. Они приводят примеры более или менее грубых ошибок в работах коллег и аргументы в пользу своего мнения. Критика, безусловно, необходима — положение с качеством в России продолжает оставаться тяжелым: экономика как будто развивается, однако с низким качеством мы встречаемся постоянно, а примеры высокого качества — крайне редки, при этом об успешном развитии экономики всерьез говорить нельзя. Вместе с тем у такого рода критики есть один нехороший аспект: автор критикуемых положений не имеет возможности ответить на критику сразу, например разъяснить свою позицию, если, скажем, она была неверно истолкована, что бывает нередко. Конечно, можно написать в редакцию. Но в лучшем случае ответ опубликуют через несколько месяцев, но и тогда совсем не обязательно, что его прочтут именно те люди, в глазах которых квалификация данного автора была подвергнута сомнению. Кроме того, на ответ может быть дан свой ответ, который будет опубликован с еще меньшей вероятностью и т.д. По этой причине я, например, воздерживаюсь критиковать в печати работы того или иного автора. Вместе с тем поводов для критики и даже возмущения, повторяю, в специальной литературе по вопросам качества очень много, и молчать о них нельзя. Поэтому с разрешения редакции буду приводить примеры, не называя ни работ, ни их авторов, поскольку, как мы знаем, люди бывают виноваты только в 10—15% всех происходящих ошибок, в основном же виновата система. И именно система, если угодно, является объектом той части данной статьи, которая содержит критику.

Итак. На мой взгляд, существенного улучшения качества практически ни в одной области жизни в нашей стране нет по двум причинам: отсутствует реальная конкуренция, а также нет согласия (точнее, консенсуса) в том, что такое высокое качество. Причем первично второе: отсутствие общепринятого понимания того, чем отличается высокое качество.

Именно когда неизвестно, что такое «хорошо», на рынке господствует что попало. Выпускать продукцию низкого качества выгодно (проще и дешевле), и поэтому между производителями на этот счет явно существует (молчаливый) договор. Тот очевидный факт, что производитель плохой продукции является одновременно и потребителем плохой продукции других производителей, никак не доходит до данного производителя...

Подчеркну: под «продукцией» (в соответствии со стандартом ИСО 9000) я понимаю результат всех осуществляемых процессов: в экономике, науке, искусстве, образовании, медицине, политике и государственном управлении.

Весной 2006 г. ведущий телевизионного ток-шоу В. Соловьев в беседе с митрополитом Кириллом с некоторым вызовом спросил его: «Вы что, знаете, что такое абсолютное добро?» Владыка, не задумываясь, ответил: «Конечно, знаю». И объяснил, что, коротко говоря, абсолютное добро описано в десяти заповедях.

А вот отечественные специалисты по качеству на вопрос, что такое высокое качество, дают гораздо менее определенный ответ. Обратимся к примерам.

Пример 1. Один из признанных российских специалистов в области качества, доктор технических наук, профессор, в статье, публикуемой в ведущем российском журнале по вопросам качества, совершенно справедливо отмечает: «Проблема для своего правильного понимания требует предварительного четкого пояснения основных применяемых терминов. И в первую очередь — терминов «менеджмент» и «качество». А далее прямо заявляет, что «качество» он понимает в соответствии с идеологией ГОСТ 15467—1979 как «совокупность свойств объекта...» Об определении качества в стандарте ИСО 9000:2000 в данной статье, опубликованной уже после 2000 г., просто не упоминается.

В той же статье автор фактически выражает свое несогласие с определениями терминов «менеджмент качества» и «управление качеством», данными в стандарте ИСО 9000, заявляя: «Что

касается термина «менеджмент», то здесь и в дальнейшем мною он будет пониматься как абсолютный синоним термина «управление».

Пример 2 взят из монографии другого автора — также доктора технических наук, профессора. Эта монография в 2004 г. допущена Министерством образования РФ в качестве учебного пособия. В ней, в частности, приводится определение: «Качество — степень соответствия присущих продукции характеристик определенным требованиям». Это определение не совпадает ни с одним определением какого-либо действующего (или действовавшего ранее) международного или государственного стандарта. В определение стандарта ИСО 9000 автор монографии добавляет от себя слова «продукция» и «определенным» и дальше строит содержание **учебника** на основе своего собственного понимания качества, существенно искажающего смысл определения стандарта ИСО 9000 и его российского аналога ГОСТ Р ИСО 9000.

Подобные примеры можно продолжить, но и из приведенных становится очевидным: **некоторые вполне уважаемые авторы не согласны с тем, как трактуют «качество» и смежные с ним понятия международные и государственные стандарты. В этой ситуации неизбежен низкий уровень теоретических и эффективности практических работ по улучшению качества.**

Пример 3. В монографиях типична общая последовательность изложения материала, посвященного разъяснению того, что такое «качество», которая состоит примерно в следующем.

Напоминается его философское определение. Приводятся определения качества из ГОСТ 15467, из ИСО 8402, из ИСО 9000:2000\ и идет разъяснение «сущности качества». В этом разъяснении, с возможными вариациями, сообщается, что номенклатура показателей качества продукции включает в себя показатели: назначения, надежности, технологичности, стандартизации и унификации, транспортабельности, безопасности, а также эргономические, эстетические, патентно-правовые, экологические и экономические показатели. Все перечисленные показатели делятся на подгруппы. Так, показатели назначения бывают классификационными, функциональными, конструктивными; эргономические показатели — гигиеническими, антропометрическими и т.д. Иногда указанный перечень дополняется такими показателями качества, как предоставление гарантий, предоставление дополнительных услуг, индивидуальный подход поставщика к требованиям потребителя, требования к упаковке, требования к применению штрихового кода и таможенные требования.

Выделяются такие элементы понятия качества, как объекты, характеристики, требования. Говорится, что объектами качества являются продукция, процессы, организации и их сочетания. Упоминаются внутренние и внешние компоненты качества.

Потом может быть написано, например, что качество определяют три фактора: качество проекта, качество материалов и качество работы.

Может быть написано, что показателями качества услуг, с точки зрения потребителя, являются: окружающая среда (обстановка, удобства, оборудование и персонал сервиса), надежность (совокупность исполнительности и доверия к результатам выполнения работы), психологические свойства (возможность нахождения контакта, вежливость, отзывчивость, коммуникабельность, способность такого общения, чтобы потребитель вас понял), доступность (легкость установления связи с поставщиком: например, при вызове мастера на дом потребитель не должен весь день ждать его прихода), гарантия (страховка) того, что, если произведена плохая услуга, можно получить другую, более качественную.

Иногда подчеркивается, что ценность продукта определяется, во-первых, степенью его необходимости для потребителя и, во-вторых, уровнем качества, т.е. наличием требуемых характеристик (параметров) качества и их значений (показателей качества), соответствующих ожиданиям потребителя. Поэтому реальную ценность продукта можно определить только после того, как продукт поступит на рынок. При этом на решение потребителя, помимо качества исполнения самого продукта, могут оказывать влияние такие факторы, как уверенность потребителя (пользователя) в поставщике продукта, доверие потребителя к качеству продукта на основании информации (рекламы) производителя, информация, получаемая от других потребителей этого (или подобного) продукта, опыт использования подобного продукта, имеющийся у потребителя[2]. И так далее. Бумага терпит.

После такого «разъяснения сущности качества» в последующих разделах монографии может уже содержаться что угодно — в зависимости от области, которая автору ближе. Это могут быть разделы, посвященные техническим, математическим, экономическим, юридическим, социальным, биологическим или философским вопросам.

Весьма разнообразна информация, описывающая методы менеджмента качества. Назову только некоторые «методы»: принципы Э. Деминга, ступени улучшения качества Ф. Кросби, 7 элементов совершенства Дж. Харрингтона, 20 ключей управления Ивао Кобаяси, 13 шагов Д. Таттла, методы Г Тагу™, система 5s, Balanced Scorecard (сбалансированная система показателей), Total Performance Scorecard (универсальная система показателей деятельности), методология «Шесть сигм», концепция Total Productive Maintenance, система The Practical Program of Revolution in Factories and Other Organizations, система Business Performance Management (TPM), методика Quality Operating System, Модель совершенства EFQM, концепция «проактивной» компании, концепция качества, управляемого заказчиком, и др. Бумага все терпит.

[1] Хотя, помимо приведенного в примере 2, встречаются и другие, изданные в 2003—2006 гг., **учебники,** в которых отсутствует определение стандарта ИСО 9000:2000.

[2] Полагаю, читатель понимает, что все, изложенное в данном примере, выписано из различных монографий.

Каждая из перечисленных характеристик качества и каждый из перечисленных «методов» в отдельности имеют смысл, и не исключено, что где-то успешно применялись. Однако эти характеристики и методы, как правило, не объединяются с помощью тех или иных **моделей, доказывающих** хотя бы вероятностное улучшение характеристик при применении данного «метода». На практике же улучшение одной характеристики зачастую ведет к ухудшению другой, да и улучшение может быть однократным и случайным.

Таким образом, специалист, изучающий проблему качества, неизбежно сталкивается с тем, что в теории качества (и соответственно на практике) имеет место «каша». И здравый смысл[3] может привести только к одному выводу: «весь этот менеджмент качества (управление качеством) есть словоблудие, и давайте-ка будем держаться от всего этого подальше». Именно так, к сожалению, пока считают очень многие российские специалисты.

Хотя, опять-таки к сожалению, есть и такие, которые, видя подобную «кашу», полагают, что качество — это просто. И начинают сами изобретать некие рецепты и продавать их. Порой — не без коммерческого успеха, поскольку качество (как и здоровье, например) очень важно, всем нужно, и рецепты покупаются.

Причина такой ситуации мне непонятна. Поясню почему. Качество связано со стандартизацией, которая определяется как «деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядоченности в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих и потенциальных задач» [2][4]. И можно было бы надеяться, что упорядоченность будет достигнута прежде всего в понятиях, связанных именно с качеством и стандартами. Однако этого не происходит.

Федеральный закон «О техническом регулировании» [4] (далее — ФЗ) уже иначе определяет само понятие стандартизации: «Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг». Из определения [2] в ФЗ исчезли слова «оптимальной степени упорядоченности в определенной области», осталось требование просто «упорядоченности в сферах производства и обращения». А это, очевидно, уже совсем другое! Здесь стандартизацией признается установление **любого** порядка, который добровольно используется людьми. Что при этом происходит в специальной литературе, мы уже видели: один автор, одно издательство «добровольно многократно» применяет одну терминологию, другой автор, другое издательство — другую терминологию в той же самой области.

Отметим еще один важнейший аспект. Вместо оптимальной степени упорядоченности целью стандартизации в ФЗ провозглашается повышение конкурентоспособности. Конкурентоспособность — необходимая вещь для любого субъекта. Но **конкурентоспособность (и ее повышение) не должна быть целью деятельности.** По этому поводу можно приводить много аргументов, приведу один: лучшим специалистом по обеспечению конкурентоспособности является киллер. В связи с этим, кстати, когда целью провозглашается «повышение качества **и** конкурентоспособности», непонятно, что же следует делать: эти две цели могут прямо противоречить одна другой. Если и называть конкурентоспособность как цель деятельности, то только в контексте — **повышение конкурентоспособности за счет повышения качества.**

Посмотрим, что в этих «рыночных» условиях имеет место в стандартах.

Определение термина «качество» в ГОСТ Р ИСО 9000 существенно отличается от его определения в ГОСТ Р 50779.11. При этом действует еще и ГОСТ 15467, в котором дается определение «качества продукции», понимаемое многими именно как определение «качества».

Подчеркну еще раз: на мой взгляд, именно этот факт — **три существенно различающихся стандартизованных понятия одного и того же объекта — причина** того положения в теории и практике менеджмента качества и управления качеством, которое имеет место в нашей стране. К этому вопросу еще вернемся.

В соответствии с [4], «продукция — результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях». Стандарты [2] и [3] также различают продукцию и услугу. А в соответствии со стандартом [5] «продукция — результат процесса»; причем «имеются четыре общие категории продукции: услуги, программные средства, технические средства, перерабатываемые материалы». Неудивительно, что в течение нескольких лет в стране идут дискуссии, например, по поводу того, является ли образование услугой, кто его субъект, кто его потребитель и что является продукцией образования.

Известно, что стандарт ИСО 9001 универсален и может быть использован любой организацией. Вместе с тем отраслевые технические комитеты органов по стандартизации продолжают разрабатывать и публиковать стандарты, «технические спецификации» и другие нормативные документы, регламентирующие требования к системам менеджмента. К числу подобных документов относятся, например, ИСО 14001, OHSAS 18001, ИСО/МЭК 17025, ИСО/ТУ 16949, ИСО/ТУ 29001, AS 9100, TL 9000, ИСО 15161, ИСО 13485, ИСО 13488. Подобный «рынок стандартов» мог бы приносить гораздо больше пользы, если бы тексты этих и других нормативных документов были согласованы друг с другом и с практикой. Однако пока этого нет. Приведем несколько примеров.

[3] На который, по-моему, напрасно надеются участники «круглого стола» в редакции журнала

[4] Это же определение приводится в [3].

В текстах стандартов ИСО 9001 и ИСО 14001 говорится об их совместимости. Однако структура и состав требований этих стандартов различны. В стандартах ИСО серии 14000 не упоминаются восемь принципов и процессный подход, лежащие в основе стандартов ИСО серии 9000. Определения «эффективности» и «результативности» в ИСО 9000 существенно отличаются от определения «экологической эффективности», принятого в ИСО 14001, и «результативности», принятого в ГОСТ Р 12.0.006. В ГОСТ Р ИСО 9000-2001 установлено, что управление качеством — часть менеджмента качества. Однако термин «управление качеством» сплошь и рядом применяется в нормативных документах (программах, паспортах специальностей, постановлениях органов власти и т.п.), посвященных именно менеджменту качества.

Конечно, первоисточником большинства указанных текстов и соответствующих противоречий являются международные стандарты. Ростехрегулирование (а ранее Госстандарт России) переводит и иногда «гармонизирует» такого рода стандарты. Но, во-первых (и это главное!), проблема качества в России и за рубежом имеет разный характер. Поэтому отечественная стандартизация в области качества должна быть (простите за повтор) более высокого качества. Иначе нам «не видать» конкурентоспособности на международном рынке. А во-вторых, как мы видим, отечественные стандарты (и законы) вносят свои дополнительные, необъяснимые и разрушительные противоречия. Остановимся на главной (с моей точки зрения) отрицательной особенности национальных стандартов в области качества.

Действующий до настоящего времени ГОСТ 15467 [6] дает определение: **«Качество продукции** — совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением». Должен выразить убеждение, что именно господство понимания «качества» как «качества продукции» в течение многих лет (а, как следует из приведенных примеров, во многих «головах» и до сих пор) оказывало (и оказывает) губительное влияние на нашу экономику. Ведь «определенные потребности в соответствии с назначением» означают нечто **ограниченное.** Например, колбаса должна быть съедобной, автомобиль должен ездить, у дома должны быть стены и крыша, курс лекций должен соответствовать программе, чиновник должен действовать по инструкции, и все это не должно приводить к болезням потребителей и экологическим катастрофам. Такого рода «определенные потребности» выполнялись в СССР и сейчас выполняются в любой африканской стране без всякого «рынка», причем работники действуют не так, чтобы получить наилучший результат, а так, чтобы не быть наказанными.

Ни один стандарт, ни одни технические условия, ни один закон не могут регламентировать такие свойства, как «вкусная колбаса», «безопасный автомобиль», «комфортный дом», «интересный курс лекций», «интеллигентный руководитель» или «чуткое отношение», поскольку это неопределенные, юридически недоказуемые характеристики. Вместе с тем все понимают, что именно подобные характеристики говорит о высоком качестве.

Высокое качество невозможно регламентировать в форме перечня «совокупности свойств» или «определенных потребностей». Сегодня уже несколько неудобно писать об этом, так как международные стандарты, использовавшие достижения науки и передовой практики, достаточно четко показали пути решения проблемы. Однако многочисленные примеры доказывают, что в России (в том числе и специалисты) плохо понимают, что такое качество. И в специальной литературе, и в СМИ, и в докладах руководителей высокого ранга приходится встречать словосочетания «качественно и в срок», «затраты на качество», «соотношение цена — качество», «качество и надежность». Абсурдность этих словосочетаний сегодня очевидна, и я позволю себе здесь ее не доказывать.

Уже в 1987 г. стандарт ИСО 8402 (отмененный в 2000 г.) говорил не о «качестве продукции» (как это делает ГОСТ 15467), а просто о «качестве». Новым, важнейшим словом в определении ИСО 8402 было прилагательное *предполагаемые* (потребности). Это слово кардинально меняет сам подход к качеству. Оно в какой-то степени отражает (еще недостаточно, и в редакции стандартов ИСО 2000 г. этот акцент усилен — см. ниже) тот факт, что потребности — и вслед за ними качество— безграничны. Это слово отчетливо характеризует цивилизованный рыночный принцип подхода к качеству.

Практически одновременно с отменой стандарта ИСО 8402 в России были введены в действие ГОСТ Р 50779.11 [7] с определением качества, фактически повторяющим определение ИСО 8402, и ГОСТ Р ИСО 9000, дающий другое определение.

В соответствии со стандартом ИСО 9000 **«качество — степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»,** причем речь идет о требованиях не только потребителя, а всех заинтересованных сторон. Таким образом, высокое качество — это высокая степень удовлетворения требований всех заинтересованных сторон. Отметим три существенных момента понимания качества в соответствии с этим определением.

Первое: в определении отсутствует слово «продукция» (или «объект»). Этот факт подчеркивает: ни одно предпри-

Высокое качество —
единственная цель работы организации

ятие (организация) не выпускает продукцию, без которой не могут обойтись потребитель и другие заинтересованные стороны. Данное требование всегда может удовлетворить другая продукция, другой объект. То есть, **с точки зрения рынка, любая продукция ничтожна, существенно выполнение требований.**

Стандарт ИСО 9001, по существу, также разделяет качество и качество продукции. Так, в п. 7.1а записано, что организация должна установить «цели в области качества **и** требования к продукции» (quality objectives **and** requirements for the products). — *Выделено мной.— А.Ш.*

Второе: наличие всех заинтересованных в качестве сторон позволяет утверждать, что высокое качество — единственная цель работы организации. Так, прибыль, о которой обычно идет речь как о цели, на самом деле является не целью, а средством для удовлетворения требований заинтересованных сторон. Кроме того, прибыль входит в «совокупность собственных характеристик» организации, т.е. прибыль характеризует качество.

Третье: степень, с которой выполняются требования, зависит от совокупности собственных характеристик не только объекта, но и субъекта, о требованиях которого идет речь.

Теория и практика менеджмента качества крайне редко обращает внимание на характеристики субъекта, который оценивает качество. Даже в магазине, где, казалось бы, точка зрения покупателя на продукцию должна иметь преимущество перед всеми другими точками зрения, все не так просто. А уж когда речь заходит о более сложных проявлениях качества, например о качестве образования или качестве жизни, следует рассматривать собственные характеристики всех сторон процесса.

Вот что пишет сотрудник Института проблем информатики РАН, д-р техн. наук К.К. Колин: «Различные наблюдатели одного и того же объекта могут иметь свой собственный опыт (внутренний тезаурус), отличный от опыта других наблюдателей. Таким образом, способности человека, технической системы или физического объекта к восприятию поступающей к ним из внешнего мира информации зависят не только от характера этой информации, но также от того внутреннего тезауруса, который у них уже сформирован ранее... Этот вывод является исключительно важным результатом теории информации, который служит не только философской основой теории познания, но также и одним из основополагающих принципов создания интеллектуальных систем» [8]. И прежде всего — систем менеджмента качества, можем добавить мы.

Очевидно, что многочисленные проблемы, которые встают перед людьми и в экономике, и в политике, и во всех других областях, объясняются именно тем, что люди понимают высокое качество как высокую степень удовлетворения ограниченного числа заинтересованных сторон; чаще — одной (своей); хорошо, если двух — производителя и потребителя. А это ошибка.

Когда объект пользуется высоким спросом, это означает, что он конкурентоспособен, но совсем необязательно высокого качества.

Даже в магазине покупатель на самом деле далеко не всегда прав. В 2001 г. Нобелевскую премию по экономике получил Д. Акерлоф, который еще в 1970 г. показал связь на рынке двух понятий — качества и неопределенности. В этой ситуации, когда потребитель не в состоянии оценить качество продукта (в том числе услуги), конкуренция работает не на улучшение, а на ухудшение. Вышибать с рынка начинают не худших, а лучших, добросовестных производителей. Причем речь идет не о России, а о рынке как таковом, в том числе и в гораздо более «благополучных» странах.

В этой связи на очень существенный момент указывает профессор МГУ А. Аузан: «Явление конкурсного отбора, когда потребитель не в состоянии определить качество продукции или услуги, очень остро стоит для такого рода услуг, как государственная власть... Мы получаем модель, где люди движутся, а на выходе ничего нет. Решаема ли эта проблема? Да, решаема. Причем разработчики идей нового государственного менеджмента в России в принципе знают как. Они знают, что должны быть стандарты оказания государственных услуг» [9].

Эта мысль крайне важна в контексте нашей темы, поскольку отношение к качеству в стране действительно начинается с «головы», т.е. именно с государственных услуг[5].

Известно, что стандарт ИСО 9001 начинают внедрять и в Правительстве Российской Федерации. В принятой правительством в феврале 2006 г. Концепции развития национальной системы стандартизации подчеркивается, что стандартизация является ключевым фактором поддержки государственной социально-экономической политики. Важно только, чтобы стандартизация была деятельностью, направленной на достижение **оптимальной** степени упорядоченности.

Как достигать оптимума? Ответ на этот вопрос, с одной стороны, дают теория и практика стандартизации, с другой — определение качества по ИСО 9000. Известно, что стандарт —

Когда объект пользуется высоким спросом, это означает, что он конкурентоспособен, но совсем необязательно высокого качества

[5] Об этом пишет и Э.Н. Гончаров, отмечающий политический аспект нерезультативности менеджмента [10].

это документ, принятый на основе консенсуса. А ИСО 9000 показывает, что высоким качеством обладает объект, обеспечивающий высокую степень удовлетворения требований именно всех заинтересованных сторон. Надо измерять эту степень. Об этом также говорят стандарты ИСО серии 9000. Конкретный возможный инструмент был описан, например, в [11].

А. Аузан, говоря о качестве государственного управления, в частности, подчеркивает: «Нет никакого большинства. Большинство — это фантом, придуманный политиками, победившими на выборах. Есть набор меньшинств. Дальше это вопрос согласия: каким образом из этих меньшинств будет сшито одеяло большинства».

Модель, предложенная в [11], как раз и показывает, что качество любого объекта характеризуется неопределенностью и может быть описано только с помощью набора частот или распределений. Точечная оценка качества, типа «плохой» или «хороший», **всегда** неадекватна.

Развивая свою тему, А. Аузан задает вопрос: «А шить-то кто будет?» И приходит к выводу, что это может сделать власть в согласии с различными группами общества. В менеджменте качества ситуация аналогичная: властью здесь обладает Ростехрегулирование, а разработка стандарта как раз и включает процесс согласования.

Прав В.Н. Семериков, когда делится с нами грустными мыслями о состоянии стандартизации [12]. Прав был К.М. Рахлин, писавший об отсутствии координации научных исследований в области СМК [13]. Прав Э.Н. Гончаров, утверждая, что мы должны иметь серию национальных стандартов в области менеджмента [10].

Исходя из изложенного, представляется необходимым, в частности, следующее.

1. В российских национальных стандартах и в специальной литературе необходимо различать понятия «качество» и «качество продукции».

Термин «качество продукции» вполне корректен и необходим для того, чтобы отличать совокупность свойств продукции от качества, т.е. от степени удовлетворения требований. В условиях конкретной организации (например, в цехе промышленного предприятия) невозможно требовать от работников безграничных по качеству результатов.

В то же время, скажем, от первого руководителя организации и от большинства специалистов требуется не только качество продукции (это для них — минимум), но и качество, так как результаты их труда никогда не являются «определенными», поскольку всегда связаны с квалификацией и талантом.

Соответственно корректными являются словосочетания «менеджмент качества» и «управление качеством продукции», важно не смешивать то, что выражают эти термины.

2. Необходимо исходить из того, что стандартизация — не та область, которая регулируется рынком. Нельзя давать отечественным организациям права выбора в вопросах, в которых они не разбираются и не хотят разбираться. При выдаче лицензии или сертификата стандарт должен **требовать** все то, без чего невозможно высокое качество[6].

3. Необходимо разработать национальный стандарт на интегрированную систему менеджмента, не дожидаясь, пока это сделает ИСО, у большинства членов которой свои проблемы с качеством. Концепция такого стандарта должна состоять в том, что высокое качество — высокая степень удовлетворения всех заинтересованных сторон — единственная цель работы организации.

В данном стандарте следует использовать все лучшее, что содержится в уже разработанных и упомянутых выше стандартах на системы менеджмента, но снять имеющиеся в их текстах противоречия.

4. В российских национальных стандартах и в специальной литературе необходимо подчеркивать, что в основе менеджмента качества лежат статистические методы независимо от того, какую продукцию выпускает данная организация. И применение этих методов для оценки качества обязательно в любой организации, поскольку адекватно оценить качество даже единичного изделия или единичной услуги без статистического анализа невозможно. IS

[6] В противном случае будут продолжать появляться сертифицированные машиностроительные предприятия, на которых «в силу специфики, статистические методы не применяются», и домостроительные комбинаты, на которых «отсутствуют специальные процессы». И то, и другое - полный абсурд, который, однако, имеет место на практике.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Мешкова СИ.** Должен побеждать здравый смысл // Стандарты и качество. — 2005. - № 6. - С. 86-89.
2. ГОСТ Р 1.12—1999. ГСС РФ. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения.
3. ГОСТ 1.1—2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
5. ГОСТ Р ИСО 9000—2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
6. ГОСТ 15467—1979. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения.
7. ГОСТ Р 50779.11. Статистические методы. Статистическое управление качеством. Термины и определения.
8. **Колин К.К.** Сущность информации и философские основы информатики // Информационные технологии. — 2005. — № 5. - С. 63-70.
9. **Аузан А.** Договор 2008. Критерии справедливости // Новая газета. — 2006. — №48.
10. **Гончаров Э.Н.** Так складывается в нашей жизни // Стандарты и качество. — 2005.-№12.-С. 82-85.
11. **Шадрин А.Д.** Моделирование оценки качества // Стандарты и качество. — 2004. - № 11.-С. 34-43.
12. **Семериков В.Н.** Грустные мысли о состоянии стандартизации // Стандарты и качество. — 2005. — № 12. — С. 58—60.
13. **Рахлин К.М.** Система менеджмента качества: заблуждения и ошибки // Методы менеджмента качества. — 2005. — № 12.-С. 19,20.

Александр Давыдович ШАДРИН — кандидат технических наук, ведущий специалист НПП «СпецТек», действительный член Академии проблем качества