

АКАДЕМИЯ ПРОБЛЕМ КАЧЕСТВА 25 ЛЕТ СПУСТЯ

Издание, которое мы представляем Вашему вниманию, подготовлено к 25-летию Академии проблем качества. Отмечая четвертьвековой юбилей, анализируя пройденный путь и оценивая сделанное, стоит напомнить ситуацию, в которой она создавалась.

Открытие Академии в 1993 году проходило, что называется, без «фанфар». Ее создатели во главе с патриархом отечественной стандартизации Василием Васильевичем Бойцовым прекрасно сознавали, что появление общественно-научной организации, провозгласившей своей задачей — способствование решению проблем качества, было не очень ко времени. Не в тренде, как сейчас говорят, той политики переустройства системы хозяйствования и производства, которая была сформулирована в начале 90-х.

В расчете на чудодейственные перемены, которые «естественным образом» несет переход к рынку, проводники политики «шоковой терапии» какое бы ни было регулирование качества воспринимали как архаизм «совкового» наследия, а стандартизацию требований по качеству — как палку в колеса рыночным преобразованиям. Утверждалось, что качество, дескать, придет как само собой разумеющийся результат свободной рыночной конкуренции.

Конечно, ученые и практики в подавляющем своем большинстве понимали опасность невежественности и конъюнктурности такой позиции, предупреждали, что пренебрежение качеством не замедлит вернуться бумерангом извращений принципов рыночной экономики.

Но голос отдельных, даже очень авторитетных специалистов в той ситуации не мог быть услышан. Нужно было собрать и объединить единомышленников, которые не только теоретически обосновывали губительность отрицания необходимости работы над качеством в условиях рынка, но и представляли, как практически совместить системную деятельность по качеству с механизмами рыночной экономики.

Так родилось общественное объединение ученых и специалистов-практиков — Академия проблем качества, которая быстро обрела свое место в числе эффективно работающих общественно-научных центров России.

Сегодня «за качество» никого агитировать не надо. Правительством РФ учреждена Премия в области качества. На качество заточены ГОСТы нового поколения — национальные стандарты. В соответствии с Федеральным законом от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», соблюдение требований по качеству стало обязательным для всех хозяйствующих субъектов, декларирующих применение национальных стандартов, которые устанавливают такие требования.

На государственном уровне сформирована Национальная система сертификации, призванная стать инструментом компетентной и объективной оценки и подтверждения качества продукции и услуг.

Несомненно, в тех позитивных трансформациях, которые произошли в общественном сознании в отношении к качеству, большую роль сыграла и продолжает играть Академия проблем качества.

Программа «100 лучших товаров России» как визитная карточка Академии проблем качества

Широкой публике Академия проблем качества известна, прежде всего, по конкурсной программе «100 лучших товаров России». Будучи самым известным проектом Академии, конкурсная программа стала своего рода ее визитной карточкой.

Действительно, вряд ли найдется человек (во всяком случае, из тех, кому не все равно, что он покупает), который не знал бы Знак «100 лучших товаров России». Как показывают социологические исследования, потребители, выбирая из нескольких предложений, всегда отдают предпочтение товару, маркированному этим знаком качества.

Часто спрашивают, чем обусловлено повышенное доверие потребителей к результатам оценки качества экспертами Программы «100 лучших товаров России»? Ответ очевиден: Академии удалось сформировать систему оценки качества, объективность которой и стала основой устойчивого доверия потребителей к Знаку Программы.

Поясним. На первом этапе определяются лучшие товары и услуги регионов. Из Москвы, ведь, не все видно. А в регионах прекрасно знают свою продукцию, при необходимости проводят обследование предприятия и общественный смотр номинированных товаров, так что низкокачественным, скомпрометированным товарам через региональный фильтр никак не пробиться.

Но главное отличие конкурса «100 лучших товаров России» в том, что испытания и экспертизы проводятся в каждом случае на базе государственных региональных центров стандартизации, метрологии и испытаний (ЦСМ) Росстандарта. Это обеспечивает единство подхода к оценке продукции в разных регионах и последующую сопоставимость результатов таких оценок на этапе федерального уровня. При этом выполняется важное базовое условие объективности экспертиз — ЦСМ Росстандарта не только профессионально компетентны в оценке качества, но и независимы от региональных властей.

Горизонты компетенций

Однако при всей своей социально-экономической значимости, Всероссийский конкурс Программы «100 лучших товаров России» отнюдь не является для Академии приоритетным проектом. Чтобы понять горизонты компетенций и масштабность академической деятельности достаточно просмотреть подшивку научно-производственного и культурно-образовательного журнала «Качество и жизнь». Члены Академии проводят теоретические исследования и ведут научно-практическую работу по реализации прикладных научных проектов в реальных секторах общественного производства. Объединяя усилия на стыках различных

научных направлений, создают фундамент для решения важных общетехнических и межотраслевых проблем качества.

Но результаты научной деятельности большей частью известны лишь специалистам. Обычные люди не принимают участия в научных конференциях, мало читают специальные журналы. Программа «100 лучших товаров России», в отличие от других проектов Академии, что называется, по определению, на виду! В центре общественного внимания.

Программа оказывает реальное влияние на формирование потребительского спроса. Потребители получили вызывающий доверие маркер качества. Как следствие, на 10-13% возрастают продажи товаров при их маркировке Знаком «100 лучших товаров России».

В октябре в Москве организуется юбилейная Всероссийская выставка «России – 100 лучших товаров России», которая станет своеобразным подведением итогов 20-летия Программы.

Мы рассчитываем, что проведение этого масштабного мероприятия придаст дополнительный импульс дальнейшему развитию социально значимого проекта, послужит вовлечению в системную работу по качеству как можно большего числа наших товаропроизводителей.

Вместе к лучшему качеству!

Но механизм оценки качества лишь верхний, видимый «слой» деятельности Академии в этой области. Главный же ее смысл в том, что Программа используется как инструмент продвижения в жизнь современных методов и практик обеспечения качества. Каждый участник проекта вместе с экспертной оценкой товара получает рекомендации по дальнейшему повышению его качества. Только обеспечив выполнение этих целевых установок, конкурсант может рассчитывать на высокую оценку в следующем цикле Программы.

Несколько примеров такого сотрудничества.

По итогам регионального тура Программы-2018 Московским отделением Академии и Проектно-производственным предприятием «Практика» (постоянный участник Программы на протяжении 16 лет) согласован проект по модернизации ревизионных люков скрытой установки, предусматривающей переход от аргоно-дуговой сварки при изготовлении рамы и дверцы к сборке с использованием углообжимных прессов. Изменения, вносимые в конструкции и технологии, позволят повысить точность изготовления (исключаются сварочные температурные деформации); уменьшить время изготовления и снизить себестоимость; улучшить условия труда; снизить энергозатраты на изготовление; улучшить общую экологическую обстановку на производстве.

С компанией «Русинокс», которая специализируется на производстве электросварных нержавеющей труб, намечена программа работ по улучшению контроля их герметичности, кривизны и других параметров качества.

О Московском региональном отделении

Региональные отделения Академии работают в 34 субъектах РФ. Преследуя единые цели и решая общие задачи, каждое имеет определенную специализацию.

Приступая в 2010 году к созданию нового Отделения, мы понимали сложность его функционирования в Москве — в «тени» самой Академии проблем качества и множества иных находящихся в Москве авторитетных государственных и общественно-научных организаций. Нужно было найти свою «нишу», и, как нам кажется, нам удалось понять, чем мы можем быть реально полезны предприятиям, связывающим свои перспективы с повышением качества выпускаемой продукции.

Во многом в своей деятельности опирающееся на испытательный и экспертный потенциал ФБУ «Ростест-Москва», Московское региональное отделение главной точкой приложения сил сделало продвижение современных методов и практик обеспечения, оценки и подтверждения безопасности и качества продукции и услуг.

С 2011 года на АПКМос возложены функции Поверенного юридического лица Организаторов и Дирекции Конкурса «100 лучших товаров России» по организации Московского регионального этапа Программы.

При этом Московская региональная комиссия по качеству по-прежнему формируется на экспертной базе «Ростест-Москва», а на АПКМос возложены организационные и обеспечивающие функции, распространение необходимой информации о конкурсе, консультирование и организационно-методическое сопровождение конкурсантов, организация и проведение итоговых мероприятий.

Опыт семи лет дает основания с уверенностью сказать, что делегирование определенной части функций региональному отделению было правильным решением. С одной стороны, это разгрузило ФБУ «Ростест-Москва», которое получило возможность сосредоточиться на функциях собственно по испытаниям и экспертизе товаров и услуг. С другой стороны, вовлечение Отделения в деятельность Программы позволило вывести работу на качественно новый уровень — от оценки качества номинированных товаров и услуг к участию в разработке участниками Проекта корпоративных программ повышения качества продукции.

«Контрольная закупка»

Так — Контрольная закупка — мы называем издательский проект, задача которого в том, чтобы показать, как проводятся испытания в лабораториях, на дверях которых строгие таблички «Вход только для персонала». И на примере «живых» испытаний научить потребителя мыслить категориями Качества и Стандарта!

Начало этому проекту положило сотрудничество ФБУ «Ростест-Москва» с потребительскими телепрограммами. Сегодня нет телеканала, на котором не была бы представлена в одной, а то и нескольких программах тематика, связанная с качеством. Это говорит о высокой востребованности

людьми той информации, тех знаний, которые помогли бы им в принятии правильного решения при выборе покупки.

Но законы телевидения таковы, что «за кадром» передачи оказываются отнюдь не второстепенные подробности и детали. Вот почему мы приняли решение начать выпуск печатного издания, ориентированного на тех, кто хотел бы ближе познакомиться с «кухней» испытательного центра и ее «секретами», получить больше конкретной информации и практических знаний.

В каждом выпуске мы предупреждаем: это не реклама. И не антиреклама.

Испытания в формате общественного мониторинга качества не являются достаточным основанием для того, чтобы можно было распространять их результаты на весь ряд продукции. В таких случаях мы можем ответственно судить всего лишь о качествах тех образцов «контрольной закупки», которые были непосредственно представлены в функциональных сравнительных испытаниях.

На протяжении нескольких лет реализуя издательский проект «Контрольная закупка», мы рассчитываем с его помощью научить потребителей анализировать параметры и показатели, которые обычно приводятся изготовителями в рекламных материалах, паспортах изделий и сопроводительной документации... Разъяснить, какие из них и в какой мере характеризуют качество, а какие — не более чем рекламный ход... Научить отделять действительно необходимый функционал от заведомо избыточного. Все это для того, чтобы читатели могли соотносить реальный технический уровень продукции с запрашиваемой за нее ценой, определяя оптимальное для себя соотношение этих важнейших потребительских параметров.

***В.Н. БАС,
Президент
Московского отделения АПК,
Генеральный директор ФБУ «Ростест-Москва»,
доктор экономических наук***