

От редакции

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ

«Слова у нас, до важного самого, в привычку входят, ветшают, как платья.»

В. Маяковский

На выставке PCVEXPO-2004 мы провели небольшое исследование. Посетителям объединенного стенда НПAA и журнала «Арматуростроение» предлагалось ответить на один-единственный вопрос: «Как Вы понимаете термин «качество»? Мы рассчитывали на то, что посетители выставки — это люди, непосредственно связанные с разработкой и производством оборудования. И пришли они на выставку не просто «прогуляться» — значит, настроены конструктивно, по-деловому. А что — думали мы — посетитель хочет увидеть, о чем узнать в павильонах ВЦ в Сокольниках? Ведь, наверное, его интересуют не только имена компаний, там представленных, но и ассортимент и, главное, качество их продукции.

На профессиональный ответ должно было также настроить, на наш взгляд, «научное» слово «термин», включенное в формулировку вопроса. Наконец, мы просили посетителей подписать свой ответ, указать имя и должность. Не собираясь, конечно, публиковать эти данные, мы полагаем, что подпись должна заставить отвечающих ответственно подойти к изложению своего мнения.

Затем мы хотели статистически обработать ответы, классифицировать их в соответствии с современными представлениями о «концепциях качества»... Все наши надежды и расчеты рухнули. Из нескольких десятков ответов лишь два (!) более или менее соответствовали профессиональным представлениям о качестве. Причем даны они были не технологами, не производственными управленцами, которые, вроде бы, по роду деятельности своей должны «качество» создавать — и потому понимать, что это такое. Один ответ был дан специалистом по маркетингу, другой — преподавателем.

А подавляющее большинство ответов оказались «потребительскими». А именно: «Качество — это...

- когда купил, установил и ... забыл до конца жизни» (подобный ответ в разных вариантах — до 20% ответивших);

- удобство и долговечность (практичность, эффективность)» — (тоже около 20%);

или еще примитивнее:

- когда всё работает»;
- характеристика товара»; и др.

Были, правда, «обнадеживающие» формулировки, например: «Наиболее полное удовлетворение потребностей» — для директора небольшого предприятия это неплохой, на наш взгляд, уровень понимания вопроса — он хотя бы имеет рыночную направленность. А еще нам чем-то понравилось лаконично-сермяжное: «Качество — это деньги!». Или вот такое, с философским уклоном: «Качество — это бесконечность, к которой должен стремиться каждый участник рынка!» Не стоит исключать, что за этой красивой полушуткой кроется весьма глубокое понимание существа вопроса.

Но истинный итог опроса, на наш взгляд, вобрали в себя два заполненных опросных листа...

Вариантом «затрудняюсь ответить», имевшимся в формуляре опросного листа, почти никто не воспользовался. И это огорчило: ведь когда чего-то не знаешь, лучше честно этот факт признать, нежели пытаться измыслить корявую формулировку. Разве это стыдно — не знать? Стыдно — не стремиться узнать! А самое странное то, что люди не испытывают никакого дискомфорта от своего незнания, они и не понимают даже, зачем «просто директору» («...технологу», «...инженеру», «...конструктору», «...менеджеру») нужны грамотные современные представления о качестве. ...И все же нашелся один человек, который честно (после долгих раздумий!) указал: «затрудняюсь ответить». По профессии он был... начальником ОТК.

Встретившаяся в еще одном опросном листе фраза «Качество — это соблюдение норм ISO-9001» напугала нас куда сильнее, нежели честное «не знаю». Но, уважаемый читатель, прочитайте-ка её еще раз. И честно признайтесь себе, Вы понимаете, что в ней не так? Дело не в том, что ISO не совсем корректно называть нормами. Дело в том, что в этих словах отражена подмена цели. Да, принципы (мы предпочитаем это слово) ISO призва-

ны помочь предприятию выпускать качественную продукцию. Но соответствие им не есть цель предприятия! Само по себе наличие сертификата ISO никакого качества не обеспечивает, как ни кощунственно это звучит! Сертификат — бумажка! А качество — это даже не цель, это стиль мышления. Неужели опять работа «для галочки»? Неужели не ясно, что, когда «качество» есть не более чем соблюдение ISO, ГОСТа и чего угодно еще — сие противоречит самой его сути, самым глубинным о нем представлениям! Тогда оно становится пустым звуком, выхолощенным и бесполезным.

Мы поняли, что картина складывается не просто печальная — катастрофическая! У большинства российских предпринимателей отсутствуют какие-либо представления о качестве! И, что самое страшное, отсутствует здравая самооценка. А если не понимаешь даже того, что ничего не понимаешь — то не видишь необходимости учиться. И вот наши производители с гордостью необычайной заявляют один за другим, что, мол, прошли сертификацию ISO..., рассматривая это как не более чем рекламный трюк. А потом искренне удивляются, что потребители предпочитают импортную продукцию.

Господа технологи, разработчики, инженеры, управленцы! Ну выделите же пару своих вечеров! Возьмите в руки учебник, прочитайте хотя бы 50 страниц! Господа руководители! Да не жалейте же денег, найдите, прослушайте хотя бы начальный курс лекций по качеству! Вместе со своими заместителями!

Понятно, что глубокими, системными знаниями по вопросам качества овладеть не так просто — ведь в наши дни это уже полноценная научная дисциплина! Но хотя бы общепринятые представления об этих вопросах в их современной, а не устаревшей на полстолетия, трактовке — должны быть у каждого работника предприятия! У каждого! Иначе, сколько мы не рассуждай о том, как мы что-то там удвоим, куда-то там вступим и кого-то там в очередной раз догоним

и перегоним, — всё это останется розовыми мечтами волшебника-недочки: «Сделать хотел утюг — слон получился вдруг...». И в производстве чего-нибудь более сложного, чем сы-

рье (за качество которого ответственна, прежде всего, природа), мы в принципе не сможем конкурировать с цивилизованными странами. Ибо «цивилизованность» — это, в том

числе, и современные, глубокие представления о качестве!

И тогда, не исключено, что выставка PCVEXPO-2014 пройдет без участия российских производителей.