

СТАНОВЛЕНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В КИТАЕ

Кархова Светлана Александровна*

К.э.н., доцент
342428@mail.ru

Болотова Екатерина Романовна*

Студент
bolotovaekaterinaa@gmail.com

*ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»,
г. Иркутск, Россия

Аннотация:

В статье раскрывается процесс становления системы контроля качества в Китае, ее преимущества и недостатки, текущая ситуация в области управления качеством в КНР. Установлены национальные особенности китайской системы TQC (Total Quality Control), сформированные в процессе развития экономики государства в XX веке и под влиянием международных стандартов в XXI веке. Указаны обстоятельства и руководящие решения, которые привели к положительным изменениям в области качества. Представлены функции отдела технического контроля на китайских предприятиях, а также отношение к нему со стороны работников. Сделан вывод о правильном понимании руководством страны и предприятий влияния политики в области качества на экономический рост и благосостояние. Предложены рекомендации по адаптации китайского опыта к российской практике бизнеса.

Ключевые слова:

качество, стандартизация, управление качеством, система менеджмента качества, Китай

УДК 005.6

Для цитирования: Болотова Е.Р., Кархова С.А. Становление и особенности развития системы менеджмента качества в Китае / Е.Р. Болотова, С.А. Кархова // Контентус. – 2023. – № 75. – Т.3. – С. 11 – 20.

Задачи формирования систем менеджмента качества, отвечающих современным стратегическим целям государств и предприятия, сохраняют свою актуальность в XXI веке. Характеристики качества товара и мнение потребителя о качестве товаров — это не только ключевые рыночные атрибуты, которые обеспечивают конкурентоспособность предприятия и его продукции. Сегодня качество и управление качеством

— это задачи рационального управления всеми экономическими ресурсами, создание основы для устойчивого развития государства и реализации модели циркулярной экономики.

Сдерживающим фактором для развития экономики Китая по-прежнему является сложившееся в социуме мнение о том, что все китайские товары не отличаются хорошим качеством. Этот стереотип укоренился и распространился по всему миру. Потребитель по-прежнему отдает предпочтение товарам европейского, японского, южнокорейского производства, то есть любым товарам иного происхождения, вследствие чего китайские производители недополучают прибыль, что в итоге неблагоприятно влияет на экономические показатели китайских производителей и, в целом, национальную экономику КНР.

Источник проблем качества в китайской экономике следует исследовать в историческом контексте. В 1949 году экономика КНР переживала серьезный кризис: государство сильно отставало в развитии, подавляющая часть населения жила в нищете, а экономика страны была практически полностью разрушена [2].

Второй раз экономика Китая оказалась на грани развала в период с 1966 по 1976 годов в результате серии идейно-политических кампаний, которые вошли в историю под названием «Великая пролетарская культурная революция». В процессе реабилитации, благодаря принятию в 1978 году Дэном Сяопином нового курса — политики реформ и открытости, — стала очевидной необходимость строительства рыночной экономической системы с сохранением элементов китайской социалистической специфики.

С 1949 по 1978 годы процесс контроля качества у китайских производителей был примитивным и ограничивался лишь несколькими мероприятиями в области управления качеством, и, в основном, сводился к отбраковке продукции, явно отклоняющейся от некоего среднего. Этих мер на тот момент было достаточно, так как спрос на товары в самой стране значительно превышал предложение и конкуренция практически отсутствовала.

Основной характеристикой китайской системы контроля качества была ее традиционность, столетиями культивируемая в китайском обществе [3, с. 148].

Результатом такой политики в области качества стало производство продукции низкого качества, сопряженное с проблемами устаревания оборудования и неактуальностью профессиональных компетенций рабочих. За 20 лет (с 1958 по 1978 годы) уровень качества производимой в КНР продукции снизился на 43%, а издержки на ее производство при этом возросли на 55%. Контроль качества руководством и рабочими воспринимался как формальность, необязательная к выполнению, что

приводило к масштабному перерасходу производственно-технических и природных ресурсов.

Создавая новую экономическую модель, китайские специалисты принялись за решение проблем качества, начав с изучения зарубежного опыта в области управления качеством и адаптации полученных знаний в своем производстве. В 1980-х годах контроль качества был возведен в ранг первоочередных задач, стал частью государственной политики КНР. Пробное внедрение таких японских и американских инструментов управления качеством, как всеобщий контроль качества (Total Quality Control — TQC — в переводах закрепился термин «управление» вместо «контроль», в последствии система стала называться TQM), «месяц качества», давали положительные результаты.

Опираясь на доказанную результативность и учитывая особенности проведения новаций в рамках национальной экономики, в 1985 году под руководством Министерства экономики и развития Китая издано пособие по управлению качеством под названием «Метод всеобщего управления качеством промышленного предприятия», где фактически и была описана система TQC с национальными особенностями. У китайских частных компаний появилась возможность следовать государственному образцу в области управления качеством, знания стали доступнее.

В 1992 году был опубликован внутренний, национальный стандарт серии GB/T19000 — перевод по международному стандарту ISO 9000. Ориентируясь на международные стандарты, Китай за относительно короткий срок совершил колоссальный прорыв в области управления качеством, который положительно повлиял на экономическое развитие страны и, в значительной степени, определил успех явления, известного как «Китайское чудо» — стремительного развития экономики КНР.

Процесс внедрения системы TQC был активно поддержан китайскими компаниями: по состоянию на 1998 год систему всеобщего управления качеством внедрили 8200 китайских компаний — больше, чем где-либо в мире (справедливо заметим, что средний размер китайских компаний был меньше). Перенимая опыт Японии, в Китае также начали работу «кружки качества» — группы работников предприятия, с определенной периодичностью собирающиеся во вне рабочее время и обсуждающие существующие проблемы в области качества и исследующие варианты их решения. Экономический эффект от деятельности «кружков качества» был колоссальным и оценивался по стране в сумму 35,6 млрд юаней (примерно 371,2 млрд рублей по оценке на март 2023 года). Особенностью деятельности китайских «кружков качества» стало их сосредоточение в районах больших городов и крупных торговых корпораций, образование так называемых «центров управления качеством», которые регулировали вопросы управления качеством в данном регионе и контролировали качество производимой там

продукции. Сейчас кружки качества создаются даже в университетах, специалисты с юных лет готовятся к работе в китайских компаниях и перенимают опыт специалистов в области управления качеством.

Оперативное реагирование на новые тенденции в области управления качеством и достижения научно-технического прогресса, а также новые знания, практикоприменимые на предприятиях, привело к осязаемому улучшению качества китайских товаров после 2000 года. Китай стал демонстрировать непрерывную положительную динамику в сфере менеджмента качества.

Политика открытости и реформ в 1980-х годах, вступление Китая в ВТО в 2001 году, последующая государственная политика в области защиты интеллектуальной собственности, и китайская инициатива «Один пояс – Один путь», донесенная до мировой общественности в 2013 году — все это, вместе с проводимой политикой в области качества, оказалось активными стимулами экономического развития КНР на основе развития внутреннего производства, внешней торговли и внешнеэкономического сотрудничества в сферах инвестиций, науки и технологий [8, с. 8], [9, с. 29].

Таким образом, национальной особенностью системы менеджмента качества в Китае является сильное влияние государства и плановый характер в вопросах управления качеством, в отличие от других стран, где большее внимание уделяется действию различных рыночных механизмов.

Многочисленные исследования феномена КНР доказывают, что экономического успеха удалось достичь благодаря государственной политике, дополненной уникальной системе корпоративного управления, с присущей китайскому обществу философией труда и особому национальному менталитету [1, с. 11].

В связи с большой численностью рабочей силы и огромными объемами производства товаров, реализуемых на внутренний рынок и на экспорт, на настоящем этапе развития китайские производители осознают важность формирования взаимосвязей между всеми элементами производства, так чтобы обеспечить слаженное функционирование подразделений на каждом этапе производственного процесса, и на выходе получить качественный продукт, произведенный с минимальными издержками. Поэтому каждый работник регулярно проходит обучение в области качества. Популяризация проблемы управления качеством привела к созданию большого числа образовательных лекций, семинаров и курсов, в том числе с привлечением иностранных специалистов.

Технологический разрыв Китая был стремительно сокращен, сейчас китайские товары отличаются хорошим качеством и обладают необходимой надежностью. Китайские автомобили марок HAVAL, Chery, Geely и многие другие все чаще встречаются на российских дорогах, и

покупаются за рубежом, а значит все шире пользуются спросом, постепенно догоняя корейских, японских и европейских производителей [5].

Конкурентоспособность китайской продукции на мировом рынке повышается, укрепляются позиции китайских «брендов», особенно в наукоемких сферах, в высоких технологиях [4, с. 106].

Помимо системы всеобщего управления качеством TQC в китайскую промышленность широко распространили систему сертификации и стандартизации продукции. До 1988 года стандартизация в КНР носила исключительно обязательный характер, позднее, с принятием Закона о стандартизации, часть стандартов производства продукции осталась обязательной, а некоторые из них стали носить добровольный характер.

Стандарты КНР в настоящее время распределены на четыре уровня [3]:

1. Национальные стандарты.
2. Промышленные или отраслевые стандарты.
3. Территориальные или местные, региональные стандарты.
4. Стандарты ассоциаций, консорциумов.

Государственной и корпоративной политикой поощряется соблюдение не только внутренних, китайских стандартов качества, но и международных, а также прогрессивных внутренних стандартов других государств.

Правительство КНР контролирует работу всех организаций стандартизации, то есть стандарты устанавливаются «сверху». Китай является единственной страной в мире, заявившей о важности стандартизации для своей промышленной политики, причем к стандартизации относятся как к инструменту для получения новых знаний, распространения технологических инноваций и промышленного опыта [6, с. 194].

Несмотря на достижения в области управления качеством, известной проблемой на китайских предприятиях уже долгое время остается организация работы отделов технического контроля (ОТК). Такой отдел самими работниками часто не воспринимается всерьез, воспринимается исключительно как вспомогательный отдел, не исполняющий значимых и серьезных функций для производства. Сами китайцы называют такой отдел «鸡肋部门», что в переводе с китайского значит «отдел куриных ребрышек» (выражение, характеризующее незагруженный, относительно бесполезный отдел) [10].

ОТК нередко становится объектом негодования со стороны работников других подразделений: когда возникает проблема с качеством продукции, все думают, что отдел управления качеством плохо поработал, если с качеством продукции проблем нет, все думают, что инспектор по качеству ничего не делал весь день. И, по общепринятому

мнению, контроль качества продукции работники считают хорошим, не благодаря усилиям ОТК, а потому что, во-первых, отдел исследований и разработок следовал проектным спецификациям и усилил тестирование и техническую проверку новой продукции, и, во-вторых, непосредственно производственный персонал улучшил процесс производства и усилил контроль процесса [1]. Несмотря на это устоявшееся мнение, китайские компании постепенно приходят к осознанию важности функционирования отдела качества.

Основной обязанностью ОТК китайских компаний является обеспечение качества продукции и услуг предприятия, а также ответственность за управление качеством производственного процесса и функционирование системы менеджмента качества. Конкретно функции ОТК описываются следующими восемью аспектами:

1. Организационное управление: создать и улучшить организационную структуру отдела управления качеством, создать группу управления качеством и уточнить полномочия и обязанности каждой должности.

2. Формулирование системы управления качеством: необходимо сформулировать политику управления качеством предприятия, определить цели управления качеством и сформулировать подсистемы управления, такие как контроль качества, проверка качества и улучшение качества.

3. Сформулировать и внедрить планы работы по качеству: сформулировать годовые, квартальные и ежемесячные планы работы по качеству, внедрить планы работы для конкретного исполнительского персонала и организовать выполнение, координацию, проверку и оценку.

4. Управление проверкой качества: в соответствии со стандартами проверки и спецификациями проверки, указанными в технических документах, организовывать и осуществлять работу по проверке качества продукции, производства по всему предприятию, а также участвовать в оценке поставщиков.

5. Инспекционное, измерительное и испытательное оборудование: регулярно проверять контрольное, измерительное и испытательное оборудование и измерительные приборы и своевременно заменять списанное или устаревшее оборудование и приборы, чтобы гарантировать, что качество продукции соответствует установленным требованиям.

6. Создание комплексной системы управления качеством: создать и улучшить систему обеспечения качества, организовать планирование, внедрение, контроль и аудит внутренней системы управления качеством предприятия.

7. Управление информацией о качестве: сбор и овладение передовым опытом управления качеством в стране и за рубежом, а также доведение соответствующей информации до персонала предприятия.

8. Управление качеством обучения: помощь отделу кадров в разработке программ обучения и проведения обучения в области качества всех работников, и ответственность за качественное обучение.

В заключение хотелось бы подчеркнуть, что Китай прошел уникальный и трудный путь по становлению и развитию систем управления качеством, и продолжает непрерывно совершенствоваться. И руководство страны, и сами производители в полной мере осознали, что дальнейший экономический рост будет строиться не столько на низких затратах, сколько на улучшении качества выпускаемой продукции [12].

Для российских производителей, которые нередко конкурируют по цене, при этом снижая качество своей продукции, важно изучить опыт китайских промышленников в разрезе отраслевой и рыночной специфики.

Конечно, в российском менеджменте качества давно присутствуют подобные элементы систем качества — элементы, которые были разработаны в СССР и предложены всему миру (например, комплексная стандартизация, контроль качества продукции), так же элементы, заимствованные из опыта других стран (к примеру, кружки качества). Можно в качестве рекомендации, предложить российскому бизнесу уделить внимание таким вопросам, которые успешно решаются в Китае, но неудовлетворительно на многих российских предприятиях:

1. Обучение и консультации на всех уровнях (от руководства до рядовых сотрудников предприятий) по вопросам контроля и обеспечения выпуска высококачественной продукции, функционирования систем менеджмента качества.

2. Создание уникальных и прозрачных процессов управления качеством на производстве, в зависимости от сферы деятельности предприятия, технологических процессов и особенностей выпускаемой продукции.

3. Обеспечение защиты и конфиденциальности информации, относимой к категории ноу-хау, при этом связанной с управлением качеством.

4. Разработка и реализация действенной системы мотивации для работников ОТК и служб качества, и для производственных рабочих, непосредственно воздействующих на качество; и реальная, не декларативная, поддержка руководством идеи повышения качества.

5. Параллельное управление себестоимостью производства и качеством продукции, отказ от политики минимизации затрат на качество,

и осознание необходимости непрерывного улучшения продукции, ее качественных характеристик.

Перспективы внешнеэкономического сотрудничества между Российской Федерацией и КНР всегда представляются позитивно. Например, внешнеторговая деятельность между нашими странами по состоянию на 2022 год описывается как устойчивая, с положительной динамикой, и безопасная (что немаловажно в период действия западных экономических санкций), как по экспорту, так и по импорту [7, с. 113].

Мы считаем, что изучение особенностей китайской системы управления качеством, улучшает понимание и расширяет возможности для сотрудничества между нашими странами для реализации совместных бизнес-проектов. Повышается доверие российских потребителей к качеству товаров производства КНР, и задача российских производителей на ближайшие годы — не проиграть Китаю в конкурентной борьбе на своем собственном рынке.

Список использованных источников

1. **Астратова Г.В.** Современные тенденции развития экономики, менеджмента и маркетинга в Китае. // Отходы и ресурсы. 2019. Т. 6, № 4. С. 11. DOI 10.15862/12ECOR419.
2. **Ван Юй** Бенчмаркинг-резервы повышения качества продукции промышленных предприятий Китайской Народной Республики: монография. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2003. 92 с.
3. **Данильчук М.А.** Особенности развития современной системы управления качеством в экономике Китая. // Проблемы современной экономики (Новосибирск). 2012. №6. С. 147-153.
4. **Дин Л.** О конкурентоспособности китайской промышленной продукции на мировом рынке. // Социальные и экономические системы. 2019. № 4(10). С. 101-111.
5. Итоги автомобильного 2022-го: год рождения в России китайского автопрома. URL: <https://www.bfm.ru/news/513920> (дата обращения: 10.01.2023).
6. **Комиссина И.Н.** Стандартизация в Китае: современные тренды и перспективы развития. // Проблемы национальной стратегии. 2022. № 1(70). С. 191-218. DOI 10.52311/2079-3359_2022_1_191.
7. **Нехорошков В.П., Арошидзе А.А.** Диагностика и оценка устойчивости внешнеторговых связей Китая и России. // Российско-китайские исследования. 2022. Т. 6, № 2. С. 103-115. DOI 10.17150/2587-7445.2022.6(2).103-15.
8. **Чжу Ц., Вэй Ю.** Китай и ВТО: трудное вступление и становление в качестве лидера. // Вестник международных организаций: образование, наука, новая экономика. 2022. Т. 17, № 3. С. 7-22. DOI 10.17323/1996-7845-2022-03-01.
9. **Ши Икэ, Эпова Н.Р.** Влияние внешнеторговой политики на экономическое развитие Китая. // Российско-китайские исследования. 2021. Т. 5, № 1. С. 25-35. DOI: 10.17150/2587-7445.2021.5(1).25-35.
10. 为什么质量部在公司地位最尴尬? // 知乎. 2018. 7 月19 日. URL: <https://zhuanlan.zhihu.com/p/40086073> [Почему отдел качества занимает самое неловкое положение в компании, 19 июля 2018].
11. 质量说 | 质量部在企业中的作用到底是什么? // 搜狐. 2019. 1 月24 日. URL: https://www.sohu.com/a/291215155_120027715 [Теория качества | Какова роль отдела качества на предприятии? 24 января 2019].
12. 质量管理// 百科. 2023. 3 月3 日. URL: <https://baike.baidu.com/item/%E8%B4%A8%E9%87%8F%E7%AE%A1%E7%90%86/5267> [Управление качеством, 3 марта 2023].

FORMATION AND FEATURES OF THE DEVELOPMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN CHINA

Bolotova Ekaterina Romanovna**

Student

bolotovaekaterinaa@gmail.com

Karkhova Svetlana Alexandrovna**

Ph.D, Associate Professor

342428@mail.ru

**Baikal State University,

Irkutsk, Russia

Abstract:

The article reveals the process of establishing a quality control system in China, its advantages and disadvantages, the current situation in the field of quality management in China. The national features of the Chinese TQC (Total Quality Control) system, formed during the development of the state economy in the 20th century and under the influence of international standards in the 21st century, are established. The circumstances and guiding decisions that led to positive changes in the field of quality are indicated. The functions of the technical control department at Chinese enterprises, as well as the attitude of employees towards it, are presented. The conclusion is made about the correct understanding by the leadership of the country and enterprises of the impact of quality policy on economic growth and welfare. Suggested recommendations for adapting the Chinese experience to the Russian business practice.

Keywords:

quality, standardization, quality management, quality management system, China