

Отчёт о работе Всероссийской организации качества (ВОК) за период 2016—2021 г.г.

Общероссийская общественная организация «Всероссийская организация качества» (ВОК), учрежденная 12 февраля 2001 г., своей миссией считает:

— объединение граждан и общественных организаций, предпринимателей и работников промышленных предприятий, представителей органов власти и научно-технической общественности, чьи усилия направлены на повышение качества жизни в России;

— формирование общероссийского движения за качество продукции, услуг, управления.

ВОК имеет свои отделения в 57 регионах страны.

В своей работе ВОК тесно взаимодействовал с Комитетом ТПП РФ по техническому регулированию, стандартизации и качеству продукции, Комитетом РСПП по промышленной политике и техническому регулированию, Академией проблем качества, государственными органами — Федеральным собранием РФ, Росстандартом, Минпромторгом России, Росаккредитацией, Национальным институтом качества Росздравнадзора, рядом администраций регионов, вузами и их кафедрами по управлению качеством и стандартизации.

Силами учёных вузов и научных организаций, подведомственных Росстандарту, осуществлены серьезные теоретические исследования, связанные с изучением и практической реализацией современных подходов к менеджменту качества и конкурентоспособности, устойчивому развитию в различных областях деятельности. Продолжалось проведение ряда конкурсных программ, направленных на повышение конкурентоспособности и качества отечественной продукции и российских предприятий.

Программа «**Мировое качество-World Quality**», предложенная ВОК в 2019 г., на 17 лет позже программы «Российское качество», призвана заменить её в новых условиях, которые сложились для отечественной экономики, стиснутой санкциями. Несмотря на то, что ВОК приступила к реализации Программы World Quality лишь с 2020 года, к настоящему времени дипломантами Программы уже являются 23 организации. Среди них лидер в производстве вагонов метрополитена АО «Метровагомаш», Компания «Нефтегазкомплекс-ЭХЗ», предприятия группы компаний «ЭЛТЕЗА», крупнейшая в Казахстане птицефабрика «Сункар».

Новый Всероссийский конкурс качества продукции – 2021 – в работе 3 предприятия, проходят оценку, итоги будут к концу года.

Конкурс «Российский Лидер Качества» - 971 человек. В том числе, руководители таких предприятий АО «Уралвагонзавод», предприятия группы «Еврохим», Клинский мясокомбинат, ректора ВУЗов.

Конкурс «Мастер качества» - 343 человека, 320 предприятий, среди них предприятия Компании «Еврохим», Компании «Лукойл», «Роснефть» - Сызранский нефтеперерабатывающий завод, Саратовский нефтеперерабатывающий завод, предприятия Холдинговой компании «Сибирский цемент», предприятия Компании «Свеза» и многие другие.

Обучение современным методам менеджмента и самооценке на основе современной модели EFQM (версия 2020 года) проводит Центр консалтинга и оценки ВОК (ЦКО ВОК). Подготовка менеджеров по качеству и самооценки осуществляется по

трем программам, лицензированным в Европейском Фонде менеджмента качества (EFQM), в том числе с помощью тренингов по переподготовке сертифицированных ассессоров на новую модель, подготовке ассессоров по новой модели и вводный тренинг по новой модели для начинающих. Обучение по этим программам ВОК проводит как сертифицированный партнер EFQM по тренингам с выдачей по результатам подготовки соответствующих сертификатов EFQM.

Кроме того, проводится ряд авторских тематических тренингов, включая тренинги по самооценке в медицинских организациях, обучение ассессоров по оценке инноваций в рамках международного конкурса Quality Innovation Award (QIA).

С 2017 г. по настоящее время прошли обучение около 200 специалистов из более 50 организаций России и Беларуси, в том числе:

- подготовлено 90 ассессоров по модели EFQM 2013 года (всего прошло подготовку по разным программам более 130 специалистов),

- подготовлено 25 ассессоров по новой модели 2020 года (всего по разным программам - 45 специалистов).

В рамках этих программ проведено расширенное специализированное обучение специалистов ОДК, Росатома, ФМБА, медицинских и образовательных организаций. Для продвижения современных подходов к менеджменту ЦКО ВОК регулярно проводит открытые (бесплатные) вебинары по отдельным темам в менеджменте, отраслевым особенностям применения модели, Дни открытых дверей в дистанционном режиме для продвижения опыта лучших российских компаний. За отчетный период ЦКО ВОК подготовил русские версии модели EFQM, перевод материалов тренингов и кейсов для специалистов по самооценке (5 тренингов по модели 2013 и 3 тренинга по модели 2020). С 2017 года опубликовано более 20 статей в открытой печати, в том числе 15 статей по новой модели EFQM.

Одновременно с обучением специалисты ВОК помогли разработать и внедрить системы менеджмента качества и самооценку на различных предприятиях, в том числе, в энергетике, образовании, медицине, фармацевтике, логистике.

Внедрение методов экспертной оценки деятельности организаций. В 2003 году ВОК стала Национальной Партнерской Организацией Европейского Фонда менеджмента качества (EFQM) и получила исключительное право на ведение работ в России по оценке качества менеджмента по критериям модели EFQM в качестве сертифицирующей организации EFQM. Эту работу проводит с 2017 года также ЦКО и помогает российским предприятиям, во-первых, улучшать свой менеджмент, используя самооценку по критериям EFQM, и, во-вторых, подтверждать эти улучшения весьма престижными сертификатами EFQM и участием в конкурсах на соискание Глобального Приза EFQM. Например, Ставропольский агроуниверситет в 2010, 2013 и 2016 годах стал Призером конкурса EFQM.

С 2017 года 28 организаций России прошли оценку в ВОК и получили сертификаты "Признанное Совершенство EFQM", "Стремление к Совершенству EFQM", "Квалификация EFQM" и "Признание EFQM" (всего прошло оценку более 150 организаций). По новой модели EFQM прошли оценку 3 организации. Среди сертифицированных организаций за отчетный период преобладают медицинские, образовательные и промышленные организации. Например, уровень "Признанное Совершенство (5 звезд)" достигли такие компании как АО "Атомстройэкспорт Росатома, ГБУЗ "Республиканская детская клиническая больница (Уфа)", ГБУЗ «Самарский областной клинический онкологический диспансер», Московский энергетический университет, ГУП "Инпресервис" и другие. Значительная часть сертифицированных компаний стали Лауреатами Премий Правительства РФ и СНГ в области качества.

Новую модель EFQM внедрили 3 клиники: Признание EFQM (5*) - ГБУЗ «Республиканская станция переливания крови» (Уфа) и ГБУЗ «Московский научно-практический Центр дерматовенерологии и косметологии ДЗМ Москвы»,

- "Квалификация EFQM - ГБУЗ "Ишимбайская ЦРБ (Башкортостан).

Внедрение современных подходов к диагностике инноваций. С 2017 года ЦКО ВОК активно поддерживает деятельность по оценке качества инновационных проектов. Эта деятельность осуществляется по трем направлениям: участие наших проектов в международном конкурсе Качества Инноваций (Quality Innovation Award), поддержка участия наших проектов в конкурсе "EFQM Challenge" и конкурсе Азиатской Сети Совершенствования (ANQ - Asian Network for Quality).

В рамках конкурса Quality Innovation Award с 2017 года 8 проектов из России стали Призерами конкурса и 1 проект в 2021 г. стал Победителем (проект МЭИ, "Накопитель энергии маховик с высокотемпературной сверхпроводящей подвеской", автор Екатерина Курбатова). В конкурсе "EFQM CHALLENGE" в 2019-2020 гг. принимало участие 7 проектов из России, в том числе в 2020 г. совместный проект МРСК и МЭИ стал финалистом конкурса. В 2017 г. проект МЭИ стал победителем конкурса ANQ.

Учитывая успехи российских предприятий на конкурсе Quality Innovation Award), итоговая конференция конкурса состоится в Москве.

За отчетный период реализации Программы EFQM в России:

- уровень «Стремление к совершенству» - 44 предприятия,

- уровень «Признанное совершенство» - 106 предприятий (Институт Якутниипроалмаз компании «АЛРОСА», филиалы Компании КОКА КОЛА в Москве, Санкт-Петербурге, Красноярске и в Ростовской области, Компания Трансконтейнер, Компания «Сатурн-Газовые турбин» и многие другие.

ВОК, обладая пулом экспертов-практиков в области систем менеджмента качества, сертификации, стандартизации, метрологии, бережливого производства, аккредитации и аудита, — самыми интересными и актуальными спикерами как российскими, так и с зарубежными, — активно развивает и расширяет направление деятельности по организации и проведению различного рода профессиональных event-проектов (обучающих семинаров, конференций, форумов, круглых столов, брифингов). Всего за отчетный период для руководителей служб качества, директоров по качеству, директоров по стратегии развития бизнеса, внутренних аудиторов систем менеджмента, аналитиков бизнес-процессов, инженеров по качеству и других специалистов, в том числе медорганизаций, было проведено около 100 различных деловых мероприятиями.

Одним из последних таких ярких событий стало проведение конференции «Метрология на службе качества», приуроченной к Всемирному дню метрологии и 20-летнему юбилею ведущего метрологического научно-технического журнала «МИР ИЗМЕРЕНИЙ», которая собрала на онлайн и офлайн площадках более 600 специалистов со всей России. Конференция предоставила российским метрологам возможность обсудить самые актуальные вопросы, касающиеся совершенствования системы единства измерений, поделиться опытом и планами предстоящей работы.

Концепция развития стандартизации в Российской Федерации до 2020 года и Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» содействовали изменению сложившегося в прошлом положения, однако недооценка роли стандартизации в экономике и социальной жизни до конца не преодолена.

С целью содействия повышению роли стандартизации в выполнении целей и задач развития страны, формирования положительного имиджа специалистов в области стандартизации в 2019 г. ВОК инициировала проведение Конкурса на соискание общероссийской общественной премии «Стандартизатор года» (далее – Премия,

Конкурс), который вошел в План мероприятий («дорожной карты») развития стандартизации в Российской Федерации на период до 2027 года и утвержден Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Козаком от 15 ноября 2019 г. № ДК-П7-9914 по направлению «Популяризация стандартизации» (п.43). Приказом Минпромторга России. №4665 от 25 декабря 2020 г поручено ВОК и Росстандарту ежегодно проводить данный конкурс. За прошедшие 3 года в Конкурсе приняли участие 348 человек от 182 предприятий.

В ряде регионов созданы долгосрочные программы «Качество». Аналогичная работа проводится ФБУ «Ростест-Москва», которое тесно сотрудничает с московским отделением ВОК. Ими оказана научно-методическая помощь в проведении анализа запросов целевых групп потребителей, проведении оценки качества продукции и подготовке программ повышения качества. В данном процессе задействованы такие предприятия как ЗАО «РостАгроЭкспорт», АО «Газпромнефть-Московский НПЗ», ООО «Завод Москабель», ООО «Ногинский пищевой комбинат» и др.

Начатый в 2013 г. и по настоящее время, в рамках Международного творческого движения продолжает работать «Национальный молодежный проект – «Эстафета качества». В рамках проекта проводятся конкурсы, мастер-классы лидеров в области качества в России с молодежью и школьниками, Олимпиады по менеджменту и Круглые столы совместно с Торгово-Промышленной Палатой Российской Федерации. Среди конкурсов особой популярностью у молодежи пользуются: лучшая выпускная квалификационная работа, лучший курсовой проект, эссе и рефераты, научная публикация, научно-техническое творчество молодежи, научно-исследовательская деятельность школьников, поэзия, проза, изобразительное искусство, фотография.

За отчетный период был проведен Открытый чемпионат России по современным методам менеджмента по 5 номинациям:

- Управление качеством
- Общий менеджмент
- Управление рисками
- Статистические методы
- Экологический менеджмент
- И номинация для школьников
- Трудности русского языка

В 2021 г.: подготовка к участию в конкурсе Премии Правительства Российской Федерации в области качества Детского сада 72 (г. Ангарск) и Московского государственного университета технологий и управления, проведение семинара по Модели Премии для 10 колледжей Республики Саха (Якутия), проведение круглого стола: «Национальный молодежный проект - Эстафета качества. Перезагрузка. Трансформация 2021».

Далее: эксперты ВОК провели экспертизу 65 проектов законодательных актов и нормативных правовых документов органов государственного управления.

Важные работы в области качества здравоохранения, как одной из первостатейных задач улучшения жизни людей, ведутся совместно с Национальным институтом качества Росздравнадзора, решаются вопросы повышения качества диагностики и оценки состояния здоровья пациентов, практического использования разработанных рекомендаций по внедрению систем менеджмента качества в лечебно-профилактических учреждениях страны.

Значительные усилия были приложены ВОК к решению проблем качества образования. Региональные отделения и профильные комитеты ВОК оказывали методическую и практическую помощь учреждениям высшего образования по внедрению ими современных подходов к управлению качеством образования. Это способствовало тому, что на сегодня 200 вузов России получили сертификаты на внедренную систему менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001.

ВОК занимает активную позицию в решении задач подготовки кадров в области управления качеством. В настоящее время 180 вузов страны готовят дипломированных специалистов по вопросам управления качеством, стандартизации, метрологии. Совместно с Санкт-Петербургским университетом экономики и финансов (проректор Е.А. Горбашко) проведены три научно-практические конференции, в рамках которых обсуждались вопросы подготовки специалистов по направлениям «Управление качеством», «Стандартизация, метрология» со стажировкой участников за рубежом. Аналогичная работа в этом направлении успешно ведется Казанским инновационным университетом имени В.Г. Тимирязова и Национальным Исследовательским Мордовским государственным университетом им. Н.П. Огарёва.

Активно велась международная деятельность ВОК. За период 2017—2021 г.г. правление ВОК было задействовано в 10 международных мероприятиях в области качества:

Октябрь 2017 г. Организация участия российской делегации на Форуме EFQM в Мадриде. Награждение Ставропольского аграрного университета дипломом Призера Международного Конкурса EFQM- 2016.

Февраль 2018 г. Организация участия российской делегации на итоговой конференции международного конкурса инновационных проектов «Quality Innovation Award 2017 (QIA-2019)» в Праге. Награждение авторов инновационного проекта ДРКБ (Казань) - Финалиста Конкурса.

Октябрь 2018 г. Организация участия российской делегации на Форуме EFQM в Вене. Участие российской делегации в дискуссиях по новой модели EFQM.

Октябрь 2018 г. Участие российской делегации в 16-м конгрессе ANQ (Азиатской сети по качеству) в Алматы (Казахстан) и выступление с докладом «КАЧЕСТВО – категория нравственная!».

Февраль 2019 г. Организация участия российской делегации на итоговой конференции международного конкурса инновационных проектов «Quality Innovation Award 2018 (QIA-2019)» в Пекине. Награждение авторов инновационного проекта из России - Призера Конкурса.

Октябрь 2019 г. Организация участия российской делегации на Форуме EFQM в Хельсинки. Принятие новой Модели EFQM (2020).

Ноябрь 2019 г. в г. Санкт-Петербург состоялся Круглый Стол с презентацией новой модели EFQM. Организованный Всероссийской Организацией Качества, EFQM и Санкт-Петербургским Государственным Экономическим Университетом Презентацию новой Модели в России сделал операционный директор EFQM г-н Джанлука Муле.

Декабрь 2019 г. Шэньчжэнь, Китай. Участие ВОК в 3-ей Китайской конференции по качеству по теме: «Качество Эволюция Взаимодействие». Выступление на конференции Первого вице-президента Всероссийской организации качества Воробьева В.Ф. с докладом: «Качество – смысл жизни. Всероссийская организация качества в действии».

Февраль 2020 г. Организация участия российской делегации на итоговой конференции международного конкурса инновационных проектов «Quality Innovation Award 2019 (QIA-2019)» в Тель-Авиве. Награждение авторов 3 проектов из России - Призеров Конкурса.

Октябрь 2020 г. Участие российской делегации ВОК в 18-м конгрессе ANQ (Азиатской сети по качеству) «Новое качество и новое доверие: измерение и совместное использование QTI (Quality Trust Index)» в режиме on-line . Организатор ТПП Республики Корея. Награждение на Конгрессе члена правления ВОК Херсонского Н.С. серебряной медалью Исикава-Кано за значительный вклад в разработку и внедрение инновационных подходов и активную международную деятельность в области менеджмента качества.

Сентябрь 2021. Участие ВОК в 4-ой Китайской конференции по качеству по теме “Эволюция качества, расширение цифровых возможностей, Зеленое Развитие”. Выступление ВОК онлайн с приветственным обращением к участникам конференции.

Члены новосибирского отделения ВОК – сотрудники Новосибирского филиала АСМС (директор Якимова И.В. и начальник отдела перспективного развития Якимова В.Н.) стали членами Комитета по обучению и сертификации персонала в области качества Азиатской ассоциации по качеству ANQ (Asian Network for Quality) с правом представлять интересы российского национального члена ANQ, принимать участие в заседаниях рабочей группы и разработке программ обучения.

Программы разрабатываются совместно всеми странами-членами ANQ, а после утверждения адаптируются и переводятся на национальный язык – и внедряются внутри страны. Обучение страны проводят самостоятельно по утвержденной программе, а по окончании обучения каждой группы председатель Комитета по обучению и сертификации персонала ANQ направляет тестовые вопросы для итогового тестирования слушателей. При условии успешного прохождения итогового контроля слушателю вместе с удостоверением о повышении квалификации Академии выдается международный сертификат ANQ. По предложению Российской стороны сертификат для специалистов, прошедших обучение в АСМС, оформляется на двух языках – английском и русском, и подписывается 3мя организациями: **ANQ, президентом ВОК и ректором АСМС.**

На данный момент завершена работа по подготовке 2х курсов: «Certified Quality Supervisor Course» («Сертифицированный специалист по техническому контролю качества продукции») и «Certified Quality Engineer Course» («Сертифицированный инженер по качеству»). Разработаны Books of Knowledge, подготовлены тестовые вопросы для итогового контроля.

Новосибирским филиалом переведены на русский язык материалы всех модулей Book of Knowledge и тестовые вопросы для итогового контроля знаний слушателей по обоим курсам, подготовлены учебно-тематические планы программ «Сертифицированный специалист по техническому контролю качества продукции» и «Сертифицированный инженер по качеству», а также подготовлена программа «Инженер по качеству».

Заседания Рабочей группы Комитета по обучению и сертификации персонала в области качества проходят дважды в год, также ежегодно проходит Конгресс ANQ.

Сотрудничество с ANQ по разработке совместных программ обучения содействует развитию международной деятельности, расширению перечня образовательных программ, а также расширению клиентской базы в лице предприятий, заинтересованных во взаимодействии со странами Азиатского континента. Наличие у российского предприятия специалистов с сертификатом ANQ позволяет ему повысить привлекательность организации во взаимодействии со странами Азии.

Для России данный проект играет роль платформы, способствующей обмену опытом и новыми идеями в области менеджмента качества, знакомству с лучшими мировыми практиками и развитию дружеских и партнерских связей со странами Азии.

Улучшена пропаганда опыта работы организаций и регионов по качеству журналами издательства РИА «Стандарты и качество», региональными средствами массовой информации. ЦСМ, региональные отделения ВОК используют собственные сайты, свои печатные издания, региональные СМИ в целях освещения основных направлений деятельности региональных органов управления по стандартизации и качеству, опыта предприятий, внедряющих СМК, результатов мониторинга потребительского рынка.

Комплексная работа по вопросам стандартизации и качества наиболее активно велась отделениями ВОК совместно с ЦСМ в Москве, Санкт-Петербурге, Башкортостане,

Татарстане, Чувашии, Пензенской, Оренбургской, Кировской областях и ряде других регионов.

Таким образом, анализ работы по качеству в регионах, проведенный Всероссийской организацией качества (ВОК) в 2017—2021 г.г. показал, что региональные отделения, созданные на базе региональных центров стандартизации, метрологии и испытаний Росстандарта (ЦСМ), являются надежными помощниками в решении проблем качества на местах, выступают проводниками и координаторами государственной политики в области технического регулирования, стандартизации, метрологии, качества, защиты прав потребителей, стремясь к тому, чтобы управление качеством стало частью управления устойчивым социально-экономическим развитием региона.

Большая работа была проведена по созданию нового сайта ВОК и по переносу актуальной информации на новую платформу.

Центральным ежегодным событием становится ноябрьский форум «ЛУЧШИЙ ОПЫТ — ДЛЯ ЛУЧШЕЙ ЖИЗНИ!», традиционно приуроченный к Всемирному дню качества и проводимый ВОК в Москве и регионах России на протяжении более 20 лет. Задачи форума заключаются в привлечении внимания к наиболее актуальным вопросам, стоящим перед российской промышленностью и социальной сферой, и в продвижении наилучших практик их решения, созданию ориентиров, на которые могут равняться российские предприятия и организации.

В рамках ежегодного форума «Неделя российской стандартизации» становится регулярным проведение открытых сессий ВОК, посвященных обсуждению проблем международной, региональной и национальной стандартизации в условиях глобализации, развития цифрового мира, интеграционных процессов и устойчивого развития в сфере технического регулирования и стандартизации.

Вместе с тем в работе ВОК имеют место недостатки и неиспользованные резервы. Отделения и члены ВОК пока не добились лидирующей роли организатора в решении проблем качества.

Правлением, отделениями и Комитетами не проявляется достаточной инициативы и активности в выработке постановочных вопросов перед руководящими органами, министерствами и ведомствами страны и субъектов Федерации по решению актуальных проблем качества. В то же время повышение качества и конкурентоспособности продукции и услуг является одной из основных проблем модернизации и качества жизни общества. В России практически исчезла конкурентоспособная промышленность, медленно ведутся работы по импортозамещению.

Из-за пандемии COVID-19 весь мир столкнулся новыми вызовами, связанными с последствиями глобального экономического кризиса. Но в то же время пандемия COVID-19 дала толчок развитию таким новым направлениям деятельности, как индустрии 4.0 и цифровая трансформация, чему не в достаточной мере уделяется внимание.

Большие проблемы остаются в области качества образования, в том числе высшего профессионального.

При переходе на технические регламенты многие предприятия снизили потребительские свойства и качество товаров. В то же время не найдены эффективные средства, формы и методы предотвращения поставки на рынок товаров низкого качества, контрафактных, фальсифицированных, а зачастую и опасных для здоровья людей.

Имеют место существенные недостатки в организационной деятельности, отсутствует ротация членов ВОК в действующих региональных отделениях, из-за чего ряд отделений близки к прекращению своей деятельности.

Правление ВОК еще не добилась в полной мере целенаправленного взаимодействия подразделений в решении наиболее актуальных проблем качества, выработки постановочных вопросов, требующих решений государственных органов управления: разработки новой редакции Концепции и Стратегии национальной политики

России в области качества продукции и услуг и продвижения ее на законодательном уровне; улучшению контрольно-надзорной деятельности. Редко заслушиваются отчеты отделений. Недостаточно обобщается и распространяется опыт их работы. Существенного усиления требует контроль за выполнением принимаемых решений. Некоторые члены Правления не проявляют должной активности в работе. Пропаганда достижений в области качества.

ВОК совместно с издательством «Стандарты и качество» постоянно публикует материалы, освещающие успехи производственных коллективов и общественных организаций в обеспечении организации качества отечественных товаров, и новые научные разработки в области управления качеством. Более того, в 2017 году под эгидой ВОК был издан журнал «Менеджмент качества в медицине» — единственное в России независимое периодическое издание – инструментарий в области качества и безопасности медицинской деятельности. В издании представлены разнообразные зарубежные и отечественные методологии, действенность которых доказана практикой ведущих медицинских организаций. Читатели журнала получают не только подробное руководство по внедрению и развертыванию современных систем менеджмента качества, основанных на стандартизированных операционных процедурах, подходах бережливого производства и других концепциях, а также наиболее полную и актуальную информацию в сфере законодательного регулирования и нормативно-технического обеспечения контроля качества медицинской деятельности. Готовится к включению в ВАК в 2021 году.

В Интернете функционирует портал «Мир качества» (www.mirq.ru). С его помощью распространяется информация о деятельности организаций и специалистов по качеству, о событиях в области качества в России и за рубежом.

Характерной чертой работы ЦСМ и региональных отделений ВОК является активное использование средств массовой информации для освещения работы и пропаганды вопросов качества, стандартизации и метрологии. Рядом ЦСМ организованы периодические выпуски собственных изданий — Москва, Санкт-Петербург, Омск; Самарская, Свердловская, Владимирская, Ярославская области, республики — Башкортостан, Чувашская; Краснодарский и Хабаровский края.

Президент ВОК



Г.П. ВОРОНИН