



**АССОЦИАЦИЯ** МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНГРЕСС КАЧЕСТВА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ  
**ASSOCIATION INTERNATIONAL CONGRESS OF TELECOMMUNICATIONS QUALITY**

## **ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ АМККТ № 4**

**г. Москва, декабрь 2012 г.**

**Содержание** **Стр.**

**Предисловие** **3**

**I ЧАСТЬ**

***Прошедшие мероприятия.*** **4-10**

1. Итоги проведения Конференции по вопросам эквивалентности технических регламентов и стандартов с участием представителей экономик АТЭС

2. Итоги организации и проведения XIII Международной конференции для руководителей высшего и среднего звена на тему: «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях»

**II ЧАСТЬ**

***Новости СМИ, статьи.*** **11-20**

1. Председатель Комитета по строительству объектов связи, информационных технологий Национального объединения строителей, генеральный директор НП СРО «СтройСвязьТелеком», д.э.н, академик МАИ и МАКТ, Ю.И. Мхитарян о приоритетах регулирования информационной экономики

2. Итоги проведения Всероссийской научно-практической конференции «Контроль качества проектирования и строительства сетей и сооружений связи в России

3. Главный научный сотрудник АНО «Центр Квалитет», к.т.н., доцент, Н.В.Михайлова, директор АНО «Центр Квалитет» Л.А. Фёдорова, о Концепции У.Э. Деминга – «опорные точки» современной системы Всеобщего управления на основе качества

**III ЧАСТЬ**

***Ближайшие мероприятия.*** **21**

1. Организация и проведение XXIV Международного конгресса «Инновационная экономика и качество управления».



## **Предисловие**

### ***Уважаемые члены Ассоциации «Международный конгресс качества телекоммуникаций»!***

*Представляем вашему вниманию четвертый в 2012 году выпуск информационного бюллетеня «Международный конгресс качества телекоммуникаций» (АМККТ). Подготовка материалов в виде информационного бюллетеня Ассоциации проводится по инициативе членов АМККТ в соответствии с планом работы на 2012 г.*

*В информационном бюллетене, выпуск которого осуществляется ежеквартально, отражаются информационно – аналитические и методические материалы по вопросам корпоративного управления, экономики и менеджмента качества, сертификации услуг и систем качества.*

*В первом разделе бюллетеня подведены итоги проведения Конференции по вопросам эквивалентности технических регламентов и стандартов с участием представителей экономик АТЭС, а также итоги проведения XIII Международной конференции для руководителей высшего и среднего звена на тему: «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях».*

*Во второй части информационного бюллетеня представлены Новости СМИ и публикации статей из отраслевого журнала «Век качества»*

*Третья часть бюллетеня посвящена предстоящему мероприятию XXIV Международному конгрессу «Инновационная экономика и качество управления».*

*Члены Ассоциации могут предлагать наиболее интересующие их темы, а также представлять собственные материалы для размещения на страницах бюллетеня.*

1. Итоги проведения Конференции по вопросам эквивалентности технических регламентов и стандартов с участием представителей экономик АТЭС

РЕГУЛИРОВАНИЕ



СОБЫТИЕ



## Эквивалентность технических регламентов и стандартов – в центре внимания АТЭС

В течение двух дней – 5 и 6 декабря – в рамках председательства Российской Федерации в форуме Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества в столичном Центре международной торговли шла работа конференции АТЭС по вопросам эквивалентности технических регламентов и стандартов. Мероприятие проходило в обстановке полноправного членства России во Всемирной торговой организации (ВТО), трансформации экономики страны и ее интеграции в мировую экономику.

**К**онференцию, которая проходила при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации и кураторстве Росстандарта, открыл заместитель руководителя Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, председатель Подкомитета АТЭС по стандартам и соответствию **Евгений Петросян**.

Приветствие участникам конференции от лица первого заместителя Председателя Правительства Российской Федерации И.И. Шувалова зачитал начальник отдела технического регулирования и метрологии аппарата Правительства РФ **Геннадий Климович**. В обращении Игоря Шувалова была отмечена важность данного мероприятия, направленного на решение широкого круга

проблем, непосредственно связанных с развитием интеграционных процессов в мировой экономике.

Приветствие делегатам конференции также направил комитет Совета Федерации по науке, образованию, культуре и информационной политике. «Тема сегодняшней конференции, проходящей в год председательства России в Форуме АТЭС, весьма актуальна и своевременна, – отмечено в этом обращении. – Вам предстоит обсудить вопросы гармонизации регламентов, методы оценки и признания эквивалентности систем технического регулирования. Без эффективного решения поставленных задач мы не сможем достичь общей цели – повышения благосостояния и качества жизни граждан наших стран».



В работе конференции приняли участие эксперты и специалисты экономик АТЭС из Вьетнама, Индонезии, США, Чили и других стран. С российской стороны на мероприятии присутствовали представители государственных органов власти, правительственных структур, министерств и ведомств, ведущих компаний, Национального объединения строителей, в том числе члены НП СРО «СтройСвязьТелеком».

Большинство вопросов, которые рассматривались в докладах участников конференции, касались совершенствования и гармонизации систем технического регулирования стран с учетом необходимости реализации целей, провозглашенных Декларацией экономик АТЭС-2012, подписанной во Владивостоке.

Член коллегии (министр) по вопросам технического регулирования ЕЭК **Валерий Корешков** подробно осве-



тил идеологию выполнения требований ТБТ ВТО, акцентировав внимание на важной роли выполнения технических регламентов, которые включают в себя такие понятия, как определение уровня безопасности, учет всех видов рисков, формирование единых методов оценки соответствия.

В выступлении генерального директора Центра международной торговли **Владимира Саламатова** была отмечена необходимость эквивалентности технических регламентов и стандартов для развития свободной торговли и обеспечения безопасности продукции.

О важной роли эквивалентности и гармонизации технических регламентов и стандартов, сложности их реализации, а также о путях преодоления проблем рассказал **Евгений Петросян**. В частности, он предложил последовательность установления эквивалентности требований, включающую эквивалентность терминологии, оценки рисков, шаблоны эквивалентности требований, стандарты, оценки соответствия и информационные аспекты эквивалентности. В выступлении была также затронута тема регулятивного сотрудничества в рамках АТЭС, которое направлено на повышение эффективности регулирования, создание общественного доверия к регламентам и повышение доверия потребителей к продукции на мировом рынке.

Доклад председателя Комитета по строительству объектов связи, телекоммуникаций и информационных технологий НОСТРОЙ, генерального директора НП СРО «СтройСвязьТелеком» **Юрия Мхитаряна** касался вопросов развития принципов технического регулирования для повышения эффективности национальных экономик. Он предложил дополнительно к восьми действующим принципам концептуально новый подход к роли технического регулирования, реализация которого позволит принципиально новому подходу к регулированию экономикой, определить новые цели технического регулирования. В XXI веке главные цели технического регулирования – обеспечение безопасности и создание высокоэффективной регуляторной среды. Задача системы технического регулирования – сбалансировать недостатки системы финансовых рынков и инструментов. Докладчик также подробно остановился на вопросах обеспечения эффективности регулирования национальной экономики на основе саморегулирования. По его словам, «эффективность национальных экономик XXI века во многом зависит от развития связи и ИКТ». Поэтому развитие отрасли ИКТ должно стать приоритетом государственного регулирования. Вместе с тем в современной экономике, в век высоких технологий повышается риск аварий, техногенных катастроф, причинения вреда. На обеспечение безопасности Единой сети электросвязи РФ как объекта капитального строительства фе-





дерального значения направлен институт саморегулирования, который, кроме того, способствует повышению качества, конкурентоспособности и улучшению условий ведения бизнеса в отрасли.

Созданию современной системы технического регулирования в строительстве на основе института саморегулирования посвятил свое выступление на мероприятии директор Департамента технического регулирования НОСТРОЙ **Сергей Пугачев**. Как отметил докладчик, в строительстве техническое регулирование имеет свои особенности, которые должны быть закреплены в базовых соглашениях, технических регламентах и нормативных технических документах. В созданных НОСТРОЙ Системах стандартизации и добровольной оценки соответствия не только реализованы все существующие элементы технического регулирования, но они получили свое дальнейшее развитие, связанное с ускоренной разработкой и актуализацией целого комплекса современных стандартов на различные технологии работ.

Тематика конференции получила свое развитие и в последующих выступлениях ее участников – генерального директора СРО НП «ПроектСвязь-

Телеком» **Александра Вронца** («Значение и роль стандартов в обеспечении проектирования сложных систем»); руководителя Департамента бизнес-процессов ЗАО «Компания ТрансТелеКом» **Олега Шмелева** («Практика применения международных стандартов в условиях преобразования холдинга»); директора Научно-исследовательского центра Всемирной академии наук комплексной безопасности **Владимира Щербины** («Инновационные стандарты по обеспечению безопасности строительных объектов») и др.

С практикой использования ISO 22745 для представления содержания технических регламентов и стандартов в компьютерной обрабатываемой форме ознакомил участников конференции представитель США, технический директор ЕССМА (Международная ассоциация управления кодами электронной коммерции) **Гарри Радек**.

В конце первого дня работы конференции члены президиума ответили на вопросы участников. Так, в коротком диалоге с **Метравиндой Тунус** – заместителем директора по международному сотрудничеству и стандартизации Национального агентства по стандартизации Индонезии – Е.Р. Петросян отметил, что в настоящий момент уровень гармонизации национальных стандартов с международными составляет 50%, а приоритетным направлением на данный момент является разработка проекта закона «О стандартизации» и присоединение к Кодексу надлежащей практики по разработке, утверждению и применению стандартов ВТО.

Следует отметить, что презентации иностранных гостей на мероприятии вызвали живой интерес у участников и бурное обсуждение. В частности, о применении на практике национальных стандартов и технических регламентов во Вьетнаме, а также о возможностях и проблемах, с которыми приходится сталкиваться специалистам в стране, рассказал старший сотрудник Директората по стандартизации, метрологии и качества Вьетнама доктор **Нгуэн Ван Кой**.

Весьма содержательным и профессиональным было выступление г-жи Метравинды Тунус. Она представила краткий анализ экономического состояния своей страны, остановилась на некоторых вопросах, связанных с гармонизацией технических регламентов и

стандартов в странах АТЭС, рассказала об улучшении и поддержании доступа к рынку через стандарты и оценку соответствия.

Особый интерес собравшихся вызвало выступление **И.В. Виноградовой**, советника руководителя Росстандарта, «Система учета и анализа случаев причинения вреда и отзыва продукции с рынка. Перспективы ее развития и сближения с системами регулирования в странах АТЭС». Она сообщила, что Росстандарт совместно с Российским институтом потребительских испытаний разработал программу ОСИГ – систему сбора информации о присутствующей на рынке опасной, не соответствующей требованиям технических регламентов продукции и случаях причинения ею вреда. Эта система проводит анализ данной информации, определяет степень опасности товара и риск его использования, а также информирует о выявленных фактах участников рынка – покупателей, продавцов и производителей, надзорные органы.

Завершая конференцию, **Е.Р. Петросян** обобщил прозвучавшую на конференции информацию. В частности, он отметил значение применения принципа эквивалентности, который позволяет:

- ⇒ определить, что продукция, удовлетворяющая национальным требованиям, соответствует и требованиям страны-импортера;
- ⇒ признавать документы по оценке соответствия, выданные в другой стране (учитывать сертификаты и принимать декларации от зарубежных поставщиков);
- ⇒ избежать дублирования процедур подтверждения соответствия в стране-импортере, поскольку по протоколам испытаний можно судить о соответствии продукции требованиям страны-импортера (эквивалентность процедур испытаний и показателей);
- ⇒ понять широту применения международных стандартов (их эквивалентности национальным стандартам);
- ⇒ гармонизировать методы измерений и испытаний, используемые в процедурах оценки соответствия;
- ⇒ определить избыточность или недостаточность требований ТР и стандартов путем оценки их эквивалентности требованиям других стран;



⇒ развивать альтернативные методы надзора на рынке.

В качестве перспективных задач он назвал проведение анализа гармонизации или эквивалентности требований для перспективных групп продукции с помощью разработанных шаблонов, продолжение работ по созданию комплекса стандартов на форматы описания и нормирования требований для приоритетных групп продукции; помимо этого необходимо подготовить предложения по разработке программного обеспечения для коллективной работы стран АТЭС по оценке гармонизации или эквивалентности технических регламентов и стандартов форума Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества.

В качестве базы терминологического словаря АТЭС Е.Р. Петросян предложил использовать существующую версию открытого технического словаря eOTD, а для совместной реализации этого проекта со странами АТЭС – разработать программную основу словаря. Он поблагодарил всех присутствующих за активное участие в конференции и выразил надежду на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

Партнерами конференции выступили НП СРО «СтройСвязьТелеком», СРО НП «ПроектСвязьТелеком», ОАО «Мастер-Банк», НОСТРОЙ, ЗАО «Компания ТрансТелеКом», Московский Центр международной торговли, ФГУП МГРС.

Информационную поддержку мероприятию оказали, журналы «Век качества», «Вестник технического регулирования», «Мир стандартов», «Электросвязь», Т-Comm и РИА «Стандарты и качество» и Интернет-портал ИКС.

По итогам работы конференции будут выработаны конкретные предложения и рекомендации, направленные на дальнейшее расширение перспектив информационного взаимодействия между странами АТЭС с целью более широкого применения принципов эквивалентности в сфере действия соглашения по техническим барьерам в торговле ВТО. ■

# «Звезда и ключ Индийского океана» – национальный девиз острова Маврикий



**С** 27 октября по 6 ноября 2012 г. в Республике Маврикий проходила XIII Международная конференция «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях». Организаторами мероприятия, которое проводилось в рамках Общественного движения «Россия – новое качество роста», как и в прошлые годы, выступили НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс», Международный институт качества бизнеса и Ассоциация «Международный конгресс качества телекоммуникаций».

В работе мероприятия приняли участие представители органов государственной власти, руководители и топ-менеджеры, возглавляющие ведущие организации отрасли телекоммуникаций, а также предприятия других отраслей промышленности из разных регионов страны.

Программа конференции включала в себя широкий спектр вопросов, для обсуждения. С особым интересом участники конференции ознакомились с выступлениями генерального директора НИИ «Интерэкомс» Ю.И. Мхитаряна («Состояние и перспективы российской экономики», «Стратегия инновационного развития», «Правовые основы развития саморегулирования стройкомплекса телекома»); президента Инфокоммуникационного союза А.Е. Крупнова («Роль инфокоммуникаций в дальнейшем развитии общества»); первого зам. генерального директора, председателя Совета директоров ОАО «СМАРТС» Г.В. Кирюшина («Стратегия развития транспортной инфраструктуры магистральных сетей в Российской Федерации») и других докладчиков.



Участники мероприятия обобщили передовой отечественный и международный опыт, провели дискуссии по актуальным вопросам развития отечественного рынка, совершенствования государственного управления и регулирования, а также ознакомились с экономикой, историей и географией живописного острова Маврикий.

По итогам работы конференции выработаны Рекомендации, одобренные участниками мероприятия и дополненные предложениями, высказанными в докладах и прениях. Документ, основные положения которого могут быть учтены при формировании планов по модернизации экономики страны, реализации конкретных национальных проектов, совершенствовании законодательной и нормативно-правовой базы, направлен для ознакомления в ряд заинтересованных министерств, ведомств, Совет Федерации Федерального Собрания РФ и Госдуму России.

По завершении конференции всем участникам были выданы сертификаты.







**ИСКРА**  
КОНСТРУКТОРСКОЕ БЮРО

ОАО «Искра»  
ОГРН 1024021301516, ИНН 40134030955, КПП 404030101  
Телемостовая ул., д. 1, кв. 119/7 Крайгород, 690008  
т. (391) 256-09-01, ф. (391) 256-09-02, МФП: 4013401  
www.iskra.ru

От Ю.И. Мухтаряну № 22/24/2012  
на № от " " 2012 г.

Сопредседателю Общественного движения, конференции, д.э.н., академику МАИ, МАКТ Общественное движение «Россия» - высшее качество роста Ю.И. Мухтаряну

Телефон: (499) 192-8434  
E-mail: account@intercom.ru; yuzatka@mail.ru

Отзыв от компании

Уважаемый Юрий Иванович!

Выражаю Вам и организаторам конференции свою благодарность за проведение такого важного мероприятия. Было очень интересно и полезно послушать спикеров из разных сфер общества и компаний, пообщаться с представителями разных культур. Хотелось бы отметить высокий уровень докладов и выступлений участников конференции.

Формат проводимого мероприятия оказался удобным – не утомительно, компактно и насыщенно. Взаимобождение идей и знаний, полезное времяпрепровождение!

Огромное количество шаговых участников на конференции говорит о высоком уровне мероприятия. Очень понравилось то, что конференция была направлена на бизнес. В дальнейшем хотелось бы видеть на этом мероприятии представителей компаний, которые занимаются строительством, проектированием и разработками в сфере телекоммуникаций.

Желаю Вам на оставшихся этапах конференции, идти вперед, приобретать все больше полезных партнеров, новых контактов и идей. Обязательно планируйте следующую конференцию, ведь на ней можно найти все, что нужно для успешного построения действующего и долгосрочного бизнеса.

Еще раз огромное спасибо за важное и полезное мероприятие, которое Вы организовали!

С уважением,  
председатель совета директоров  Я.П. Лисовский

Оферова Юлия Владимировна  
(391) 256-09-01 (доб. 1007)  
МФП: 4013401  
Система менеджмента качества на соответствие стандарту ISO 9001

**МФТИ СОФТ**


Отзыв

о XIII Международной конференции «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях»

На Конференции были представлены доклады, посвященные как общим вопросам развития бизнеса Российской Федерации, так и конкретным примерам успешного развития отечественных компаний, работающих в области инфокоммуникаций.

Подобный формат мероприятия в сочетании с высоким профессионализмом и большим практическим опытом ведущих и участников конференции позволили в живой и заинтересованной атмосфере обменяться опытом по насущным вопросам Российского Телекома и сформировать ряд конкретных предложений для Резолюции Конференции.

Кроме этого, удачный выбор времени, места и отличная организация сделали мероприятие не только интересным и полезным, но и ярким событием.

Генеральный директор  А.А. Белков

ООО «МФТИ Софт», ул. Тверская, д. 27, Тел.: +7 495 6427029, www.mftisoft.ru, e-mail: info@mftisoft.ru

**САПТС**

РЕКТОРУ ОУ «Международный институт качества бизнеса» Ю.И. Мухтаряну

Уч. Деловая, д.5, стр.2, г.Самара, 446113  
тел. (8462) 992-24-14, факс: 992-24-49  
E-mail: samarts@yandex.ru  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, С.П.О.Ф. КОД ОКОУФ00000163  
ИНН 4111000171, КПП 4111000013

19.12.2012 № 1-2933


На № от  
Отзыв о XIII Международной конференции «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях»

Уважаемый Юрий Иванович!

XIII Конференция для высшего руководства, как и предыдущие, дала возможность не только обменяться практическим опытом управления успешных компаний, но и повысить свою компетентность. Я, как и раньше, с большим интересом принял участие в конференции, материалы конференции подготовлены удачно. Представленные материалы оказались интересны.

Были очень интересными доклады многих участников, особенно хочется отметить доклады Крунова, Мухтаряна, Беликова. Вопросы, затронутые в докладах были изложены в доступной форме и наглядно подчеркнуты схемами и диаграммами. Наиболее актуальные вопросы были обсуждены.

Считаю данное мероприятие очень своевременным. Большое спасибо за высокий уровень организации культурной программы, за доброжелательное отношение и создание прекрасной атмосферы в большой компании участников.

С уважением,  
 Г.В. Кирюшин

Первый заместитель  
Генерального директора

МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
«НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «АТЛАС»  
(ФГУП «НТЦ «Атлас»)  
Новосибирский филиал

Фрунзе ул., д.5, оф.301, г. Новосибирск, 630091  
тел./факс: 8(383) 211 92 76; E-mail: atlas@atlas.nsk.ru

ОГРН 45446302, ОГРН 102773941402,  
ИНН/КПП 7715027275/54062002

19 декабря 2012 № 27-18-48/11

Ректору ОУ «Международного института качества бизнеса» Мухтаряну Ю.И.


Отзыв о Международном конгрессе «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях»

Уважаемый Юрий Иванович!

Выражаю сердечную благодарность организаторам за тщательный выбор тематики XIII Конференции для высшего руководства предприятий, функционирующих в телекоммуникационной отрасли, надеюсь на то, что подобные мероприятия будут проводиться на регулярной основе в будущем. В рамках конференции удалось не только ознакомиться с положительным опытом жизнедеятельности успешных компаний, но и обменяться мнениями по ряду существенных вопросов в области управления предприятиями в современных условиях. С неподдельным интересом принял участие в семинарах, проблематика которых и представленные материалы оказались весьма содержательными как для меня лично, так и для нашей компании в целом.

Надеюсь на дальнейшее плодотворное сотрудничество, считаю, что проведенная конференция является весьма своевременным мероприятием, в достаточной степени охватившим экономические аспекты деятельности на современном этапе.

Кроме того, выражаю глубокую признательность организаторам конференции за высокий уровень проведенного мероприятия и весьма достойную культурную программу, доброжелательное отношение и созданную атмосферу уюта для участников.

С уважением,  
 А.В. Решетников

Директор

**ЦПОР**

Центр Проектных и Стратегических работ группы компаний «ИнформИнвест Групп» (DATATELVINCO-T)


№ АД191112/1 от «19» ноября 2012 г.

Уважаемый Юрий Иванович!

С глубоким удовлетворением хотелось бы отметить, по-прежнему, высокий уровень организации и проведения Международной конференции «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях». Состав участников, тематика докладов, атмосфера профессионализма позволили отвлечься от повседневности, происходящие как в телекоммуникационной отрасли России, так и в мировой экономике в целом. Надеюсь, что вышесказанное в резолюции конференции, Юрий Иванович Мухтаряну сможет донести до руководителей отрасли, ибо резолюция отражает мнения людей на равных и в профессиональной сфере происходящим.

Особая благодарность организаторам конференции за создание дружеской, теплой атмосферы среди участников мероприятия, которая позволила не только эффективно поработать, но и хорошо отдохнуть и познакомиться с теми чуждыми рабочими условиями в Мухтаряновском острове - острове Мариини.

Хотелось бы поздравить организаторов проведения мероприятия, представить и участно поощрить другую конференцию, в так же привлечь новых участников. Своими мыслями позволяю вынести нашу дружескую дискуссия на новый качественный уровень. Да и просто приятно обрести друзей в среде коллег из разных регионов нашей России.

С уважением,  
Виктор Толочников,  
генеральный директор  
ЗАУ «Центр. Проектных и Стратегических работ»  


INFORMATION COMMUNICATION

СОЮЗ ПРАКТИКОВ РЫНКА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ПАРТНЕРЫ: EICC, ISO, 3GR, KSA, OMO, KDDI

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ СОЮЗ

Сопредседателю Общественного движения конференций, д.э.н., академику МАИ, МАКТ Ю.И. Мухтаряну

Уважаемый Юрий Иванович!

Выражаю слова искренней благодарности инициаторам и организаторам XIII Международной конференции для высшего руководства и специалистов: «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях», которая состоялась с 27 октября по 06 ноября 2012 г. на о. Маврикий, за эффективность и качество проводимого мероприятия.

Конференция прошла на высоком практическом уровне, привлекала широкий круг участников, которые смогли получить новые знания по методам повышения результативности систем управления, совершенствования методов управления деятельностью компаний, обменяться мнениями, дать предложения и рекомендации по совершенствованию госполитики и законодательства.

Высоко ценю Ваш энтузиазм, ответственность и высокий профессионализм. Желаю Вам дальнейших успехов в работе, экономической стабильности и процветания!

С уважением,  
Президент  
Инфокоммуникационного Совета  А.Е. Крунов

г.ул. Волгоградская, пер. 4, Москва 119987, Россия  
E-mail: info@icm.ru, www.icm.ru  
Россия, 119987 Москва  
2/4 Сокольническая стр., 8

## РЕКОМЕНДАЦИИ

### XIII Международной конференции «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях»

Рассмотрев и заслушав все доклады, касающиеся актуальных вопросов развития национальной экономики, проанализировав проблемы ее отставания, управления инновационным развитием организаций и определив перспективы развития саморегулирования, участники конференции констатировали, что определенные позитивные изменения в этих процессах наблюдаются. Однако остается еще и неиспользованный потенциал роста российской экономики и повышения конкурентоспособности страны.

Основные проблемы российской экономики сегодня – это недостаточно эффективное использование человеческого капитала и управленческих технологий, снижение качества образования, недофинансирование отечественной науки и другие факторы. Всё это снижает эффективность экономики и приводит к тому, что Россия, несмотря на свой значительный потенциал, занимает: 63-е место в мировом рейтинге конкурентоспособности; 86-е место – по инновационной активности; 110-е – по привлечению иностранных инвестиций; 120-е – по эффективности ведения бизнеса, 120-е – по качеству дорог, 134-е – по уплате налогов и значительно отстает от промышленно развитых стран мира по производительности труда.

Сложившаяся мировая практика требует увеличения роста национального продукта, качества жизни населения, обеспечения его адаптивности к кризисам, постоянно возникающего в мировой экономике. Целью российской экономики, отвечающей задачам национальной безопасности, интересам общества и бизнеса, должно стать создание конкурентоспособного общества и инновационной экономики. Эта цель достижима при изменении системы управления экономикой на государственном и корпоративном уровне с учетом факторов роста конкурентоспособности экономики, обеспечения инновационной активности, значительного улучшения условий ведения бизнеса в стране, обеспечения безопасности и повышения качества работ, процессов, услуг, товаров, а также их конкурентоспособности на мировом уровне.

XIII Международная конференция «Стратегия и практика успешного бизнеса в современных экономических условиях» считает важным принципиально изменить подходы к управлению, которые должны основываться на следующих положениях и принципах:

1. Результаты деятельности законодательных органов управления на государственном, региональном и межрегиональном уровнях следует оценивать системой показателей, отражающих их функциональное назначение.

2. Правительство и органы госуправления должны нести ответственность за нерешенные задачи по выводу экономики страны на определенный уровень развития.

3. Недостижение ключевых показателей в деятельности органов управления на различных уровнях должно автоматически приводить к отставке должностных лиц.

4. Важно завершить переход от фискальной системы налогообложения к дифференцированному налоговому обложению, а также к налоговой системе, гибко стимулирующей развитие экономики и бизнеса (например, прямое увеличение числа рабочих мест, малых и средних предприятий, достижение всеобщего высшего образования и т.д.).

5. Определяющим в деятельности органов госуправления должно стать создание наилучших условий для бизнеса, упрощение процедур его ведения и оказания содействия развитию предпринимательства.

6. При разработке концепции и программ развития следует исходить из цели создания конкурентоспособного информаци-

онного общества и учитывать уровень развития экономики промышленно развитых стран не на момент составления этих документов, а с учетом перспективы.

7. При формировании информационной экономики ИКТ, образование, наука, совершенствование систем и технологий управления следует рассматривать в качестве локомотива преобразования национальной экономики, создания системных условий для их первоочередного и активного развития.

8. Бизнес должен обеспечить безопасность и качество работ, услуг, процессов, товаров, а система его управления должна соответствовать национальным и международным стандартам.

9. Юридические и физические лица, по вине которых фальсифицируются сведения об уровне госуслуг и состоянии бизнеса, должны нести ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10. Роль отраслевых саморегулируемых организаций следует существенно повысить. Саморегулируемые организации должны определять правила ведения бизнеса для хозяйствующих субъектов рынка. Органы управления на государственном, региональном и местном уровнях должны оказывать всестороннюю поддержку отраслевым СРО, выполняющим важную функциональную задачу по обеспечению безопасности, качества работ, управления рисками. Предстоит активизировать работы по созданию условий ведения бизнеса, снижению административных барьеров.

11. Для повышения безопасности работ на объектах капитального строительства органы госуправления и СРО должны определить перечень работ, влияющих на безопасность объектов капитального строительства как при строительстве, так и при эксплуатации. Виды работ, влияющих на безопасность объектов капитального строительства, следует определять на основе законодательно установленного критерия: вид работ включается в перечень, если при его выполнении возникает риск нарушения безопасности, причинения вреда физическим, юридическим лицам, окружающей среде.

12. Важно создать систему стимулов для развития информационно-коммуникационных технологий, обеспечения проникновения ШПД, доступности ИКТ и широкого их применения.

13. Необходимо создать классификатор факторов, которые сдерживают применение ИКТ, и довести его до широкого использования – до уровня, достигнутого в промышленно развитых странах.

14. Сдерживающим фактором развития магистральных оптических линий – основы и составной части информационного общества – является отсутствие единого регламента при строительстве новых и реконструкции старых дорог для прокладки трубопроводов и последующего размещения оптических волокон операторов связи на коммерческой основе.

15. Следует разработать и утвердить новые требования по системам защиты информационных сетей от DDos-атак.

16. В проекте Федерального закона «О связи» необходимо предусмотреть положение о «технологической нейтральности». То есть, следует внести определение, что лицензии на подвижную связь устанавливаются право операторов заниматься данным видом деятельности и предоставлять новые услуги без привязки к технологиям.

17. В проекте ФЗ «О связи» предусмотреть возможность резервирования российской спутниковой группировки зарубежными, а также определить порядок доступа к зарубежным спутниковым ресурсам с целью снижения затрат для конечных пользователей.

1. Председатель Комитета по строительству объектов связи, информационных технологий Национального объединения строителей, генеральный директор НП СРО «СтройСвязьТелеком», д.э.н, академик МАИ и МАКТ, Ю.И. Мхитарян о приоритетах регулирования информационной экономики

АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА



САМОРЕГУЛИРУЕМЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

# Приоритеты регулирования информационной экономики



**Ю.И. МХИТАРЯН,**  
председатель Комитета  
по строительству объектов связи,  
телекоммуникаций  
и информационных технологий  
Национального объединения  
строителей,  
генеральный директор НП СРО  
«СтройСвязьТелеком»,  
д.э.н, академик МАИ и МАКТ

Мировая практика свидетельствует, что в информационной экономике развитие связи, ИКТ приобретает ведущую роль, ускоряет экономические процессы, становится составной частью технологических процессов, изменяет способы организации и управления деятельностью. Одновременно это заставляет изменить подходы и предпринимать меры по снижению рисков аварий, катастроф в высокотехнологичный век. Иными словами основополагающими условиями создания эффективных процессов регулирования информационной экономики становятся обеспечение приоритетного развития сегмента связи и ИКТ, а также своевременная разработка и реализация предупредительных мер по обеспечению безопасности. Опыт работы саморегулируемой организации (СРО) «СтройСвязьТелеком» и деятельность Комитета по строительству объектов связи, телекоммуникаций и информационных технологий НОСТРОЙ легли в основу статьи, в которой рассуждается о вкладе, вносимом саморегулируемыми организациями в дело развития российской экономики и обеспечение безопасности.

**К**ак уже неоднократно было отмечено в публикациях и выступлениях экспертов и аналитиков, эффективность национальных экономик в XXI веке во многом не только зависит, но и определяется развитием связи и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Этот тезис нашел свое подтверждение в соответствующей Декларации экономик АТЭС, которая была принята в сентябре 2012 г. во Владивостоке [1].

## Место ИКТ в развитии национальной экономики

Приведем некоторые данные, которые свидетельствуют о месте ИКТ в промышленно развитых странах и

в России. К примеру, объем информационных технологий в ВВП этих стран занимает более 3%, тогда как в России – 1,5%. Образно говоря, ИКТ – это локомотив развития экономики любого государства, и от того, как он будет двигаться, зависит и состояние экономики.

Следуя этим данным, можно сказать, что **развитие ИКТ должно стать приоритетом государственного регулирования в любой стране.** В 2011 г. мировой рынок ИКТ выглядел следующим образом: доля ИКТ США составляла почти 30%, Евросоюза – 27%, Китая – 8,1%, Японии – 9,3%, а России – 1,8% (рис. 1). Данные, характеризующие развитие Интернет-экономики в различных странах мира, приведены на рис. 2. Из них следует, что в отдельных промышленно развитых странах объем Интернет-экономики достигает 7–9%, а в нашей стране – 1,9%.

Для обеспечения максимального влияния ИКТ на национальную экономику необходима развитая инфраструктура, так как известно, что чем более развита связь, тем выше эффективность национальной экономики. Мировой опыт свидетельствует, что для придания отрасли связи и ИКТ особого места в экономике и технологических процессах страны большое значение имеет система государственного регулирования.

Задачи по реализации госполитики в области связи возложены на Федеральный орган исполнительной власти, который:

- ⇒ осуществляет функции по выработке и реализации госполитики и нормативно-правовое регулирование в сфере информационных технологий и связи;
- ⇒ устанавливает требования к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сетей связи;
- ⇒ устанавливает требования к проектированию, строительству и эксплуатации сетей связи.

Основой информационной экономики нашей страны является Единая сеть электросвязи Российской Федерации (ЕСЭ РФ) – объект капитального строительства федерального значения, важнейшая задача которого – обеспечение безопасности функционирования ЕСЭ РФ [2].

## Институт саморегулирования для обеспечения безопасности

Успешная реализация задачи обеспечения безопасности, повышения качества, конкурентоспособности, создания новых условий ведения бизнеса возлагается сегодня на

институт саморегулирования. В цивилизованном мире главная цель государства – обеспечение безопасности. Требования по ее обеспечению и устойчивого функционирования сети электросвязи, разработанные исполнительными и законодательными органами власти, реализуются отраслевыми СРО «СтройСвязьТелеком» и «ПроектСвязьТелеком».

Важным условием организации и успешного функционирования института саморегулирования является реализация принципов, которые нашли свое системное отражение в Федеральном законе «О безопасности» от 28.12.2010 г. № 390-ФЗ [3]. К ним относятся:

- ⇒ соблюдение защиты прав человека;
- ⇒ системность и комплексность применения мер обеспечения безопасности;
- ⇒ приоритет предупредительных мер в целях обеспечения безопасности;
- ⇒ взаимодействие органов государственного управления с общественными объединениями, международными организациями в целях обеспечения безопасности;
- ⇒ прогнозирование, выявление, анализ и оценка угроз безопасности;
- ⇒ разработка и применение комплекса оперативных и долговременных мер по выявлению, предупреждению и устранению угроз безопасности;
- ⇒ применение специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности и т.д.

Все это увязывается с современной концепцией регулирования национальной экономики, в которой **предупредительные меры по обеспечению безопасности должны быть отнесены к одним из основных положений**. Для того, чтобы СРО могли успешно оценивать угрозы без-

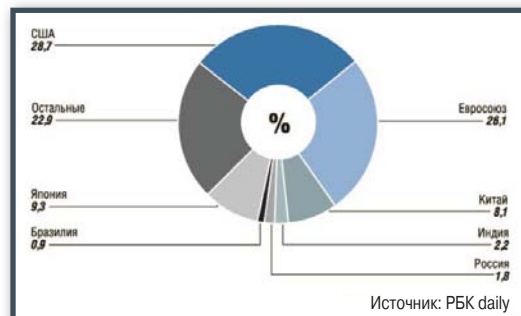


Рис. 1. Мировой рынок ИКТ, 2011 г.

опасности, разрабатывать предупредительные меры по их применению, необходим соответствующий подход к этой деятельности с учетом анализа причинения вреда жизни, здоровью людей, имуществу физических и юридических лиц, нарушения безопасности объектов и создания условий для предупреждения чрезвычайных ситуаций, аварий и происшествий.

Максимально эффективно реализовывать эти цели можно лишь при условии, если СРО будет придан определенный статус. В настоящее время в соответствии с действующим законодательством СРО являются некоммерческими партнерствами [4, 5]. Органы государственной власти и органы местного самоуправления могут оказывать некоммерческим организациям экономическую поддержку. Для этого они должны рассматриваться как социально ориентированные организации, деятельность которых принципиально отличается от деятельности структур, являющихся хозяйствующими субъектами, главная цель которых – извлечение прибыли. Следовательно, после придания СРО соответствующего статуса, они смогут выполнять свои функ-



Рис. 2. Доля Интернет-экономики в ВВП разных стран

Выявленные нарушения	2011 год	2012 год
➤ Отсутствие повышения квалификации и аттестации заявленных работников	76%	37,8%
➤ Отсутствие системы менеджмента качества или ее низкая результативность	57%	21%
➤ Отсутствие документированной процедуры строительного контроля	30%	10%
➤ Отсутствие программы мер повышения безопасности и качества работ	82%	10%

Рис. 3. Результаты деятельности организаций НП СРО «СтройСвязьТелеком»

ции и вносить больший вклад в повышение эффективности национальной экономики.

Главными факторами, препятствующими сегодня эффективному функционированию института саморегулирования, являются, с одной стороны, отсутствие практики признания этих некоммерческих организациях как социально ориентированных и соответствующей государственной поддержки, а с другой – отсутствие критериев, в соответствии с которыми законодательно должен определяться перечень видов работ, влияющих на безопасность, на выполнение которых СРО выдается допуск к работам. Таким критерием должно стать законодательно установленное требование – виды работ, при выполнении которых возможен риск причинения вреда, должны быть включены в перечень видов работ, влияющих на безопасность.

Реализация двух приведенных принципов, то есть признание СРО в качестве некоммерческих организаций социально ориентированного типа и законодательное закрепление критерия определения перечня видов работ, влияющих на безопасность, является сегодня ключевой. Прежде всего, это необходимо для того, чтобы потенциал СРО мог быть в полной мере использован в системе регулирования национальной экономики.

На рис. 3 приведены сравнительные результаты деятельности НП СРО «СтройСвязьТелеком» за 2011–2012 годы. За это время значительно увеличилось число членов Партнерства, разработавших и реализовавших программу мер по обеспечению безопасности и повышению качества. Причем, до вхождения упомянутых организаций в СРО этих программ у них, как правило, не было. Обеспечено также повышение квалификации персонала членов Партнерства, реализована система строительного контроля, повышена результативность систем менеджмента качества организаций.

Это лишь небольшая часть того положительного вклада, который СРО, вносят в дело развития российской экономики и обеспечения безопасности.

Наконец, многое зависит от того, по каким критериям оценивать деятельность СРО. В этом плане определенно-

сти пока нет. А между тем оценка регулирующего воздействия – это тоже часть системы регулирования, которая должна проводиться по строгим правилам. От этого зависит подбор системы мер регулирования экономики, оценка результата и т.д. Критериями оценки деятельности СРО должно стать обеспечение реализации положений ФЗ «О безопасности», а также ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации» [3, 6].

## Выводы

1. Эффективность регулирования национальной экономики в XXI веке во многом определяется: удельным весом сегмента связи и ИКТ в экономике, условиями, обеспечивающими его приоритетное развитие; обеспечением безопасности и развитием саморегулирования.

2. Для решения задач по повышению конкурентоспособности экономики страны и созданию информационной экономики отрасль связи и ИКТ должна получить приоритетное развитие.

3. Основой информационной экономики в нашей стране выступает ЕСЭ РФ – объект капитального строительства федерального значения.

4. Вероятность техногенных катастроф и аварий в современной экономике может быть значительно снижена, если своевременно предпринимать предупредительные меры. Условием успешной реализации задач обеспечения безопасности Единой сети электросвязи Российской Федерации является совместная работа законодательных, исполнительных органов власти и отраслевых СРО НП «СтройСвязьТелеком», НП «ПроектСвязьТелеком».

5. Обеспечение безопасности – главная задача цивилизованного государства. Безопасность ЕСЭ РФ зависит от полноты определения перечня видов работ, влияющих на безопасность, придания СРО статуса социально ориентированных и оказания государственной поддержки в выполнении возложенных на них задач.

6. Критериями оценки деятельности саморегулируемых организаций является реализация принципов обеспечения безопасности, определенных ФЗ «О безопасности» и ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации». ■

## Литература

1. Декларация экономик АТЭС-2012.
2. Федеральный закон «О связи» от 02.07.2003 № 126-ФЗ.
3. Федеральный закон «О безопасности» от 28.12.2010 № 390-ФЗ.
4. Федеральный закон «О коммерческих организациях» от 12.01.1996 № 7-ФЗ.
5. Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 № 315-ФЗ.
6. Федеральный закон «Градостроительный кодекс Российской Федерации» от 29.12.2004 г. №190-ФЗ.



## Контроль качества проектирования и строительства сетей и сооружений связи в России

15-16 ноября в Санкт-Петербурге при поддержке Национального объединения строителей (НОСТРОЙ) и Международной академии связи состоялась Всероссийская научно-практическая конференция «Контроль качества проектирования и строительства сетей и сооружений связи в России», в которой приняли участие представители органов власти, науки и бизнеса для разработки совместных предложений, направленных на обеспечение высокого качества проектирования и строительства сетей и сооружений связи.

Организаторами конференции выступили СРО НП «Объединение строителей Санкт-Петербурга», крупнейший многопрофильный холдинг ОАО «Лентелефонстрой», специализирующийся на проектировании, строительстве и эксплуатации инфокоммуникационных и энергетических сетей и Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича.

Мероприятие собрало более 100 участников из Благовещенска, Воронежа, Казани, Калининграда, Минска, Москвы, Нарьян-Мара, Нижнего Новгорода, Петрозаводска, Санкт-Петербурга, Челябинска. С приветственным словом перед аудиторией выступил член Правительства Санкт-Петербурга – представитель Губернатора в Законодательном Собрании СПб, д.э.н., д.ю.н. Михаил Бродский.

В качестве особого гостя на конференцию был приглашен профессор, д.э.н. Виктор Геращенко, который выступил перед участниками с докладом о привлечении инвестиций в строительство.

Модератор пленарного заседания конференции, вице-президент НОСТРОЙ Александр Ишин отметил, что конференция прошла успешно и позволила комплексно подойти к решению поставленных вопросов, собрав воедино точки зрения органов власти и профессионального сообщества на все основные факторы, оказывающие влияние на обеспечение качества проектирования и строительства объектов связи.

Первая часть конференции была посвящена современному состоянию рынка услуг и требованиям к качеству проектирования и строительства сетей и сооружений связи. О перспективах развития отрасли связи в России, новых услугах связи и проблемах обеспечения отрасли квалифицированным персоналом в своем выступлении рассказал профессор, д.т.н., ректор СПб ГУТ им. проф. М.А. Бонч-Бруевича Сергей Бачевский.

Председатель Комитета по строительству объектов связи, телекоммуникаций и ИТ НОСТРОЙ, генеральный директор НП СРО «Стройсвязьтелеком», д.э.н., Юрий Мхитарян отметил необходимость развития института саморегулирования, признания СРО стройкомплекса в качестве социально-ориентированных саморегулируемых организаций, создания необходимых экономических условий для их успешного взаимодействия на всех уровнях управления.

Большой интерес участников вызвало выступление заместителя председателя Комитета НОСТРОЙ по строительству объектов связи, телекоммуникаций и ИТ, ге-



Профессор, д.э.н.  
В.В. Геращенко



Заместитель председателя Комитета НОСТРОЙ по строительству объектов связи, телекоммуникаций и ИТ, генеральный директор ОАО «Лентелефонстрой», Заслуженный строитель РФ Г.М. Слущкий

нерального директора ОАО «Лентелефонстрой» Григория Слущкого, который подчеркнул негативное воздействие на качество строительства установившейся практики проведения тендеров с единственным критерием «цена объекта». Как сообщил докладчик, для улучшения качества жизни современного человека необходимо

решить задачи обеспечения его комфортного и безопасного взаимодействия со средой обитания, а также снизить риск возникновения чрезвычайных ситуаций по причине человеческого фактора.

Вице-президент, генеральный директор НП «Объединение строителей СПб» Алексей Белоусов рассказал о «трудностях роста» системы саморегулирования в России, затронул вопросы совершенствования нормативно-технических документов в строительстве, подчеркнул необходимость приведения их в соответствие современному техническому

Вице-президент  
НОСТРОЙ,  
председатель комитета  
по профессиональному  
образованию, д.э.н.  
А.В. Ишин  
и вице-президент,  
генеральный директор  
СРО НП «Объединение  
строителей СПб», к.т.н.  
А.И. Белоусов



Председатель Комитета  
по строительству объектов  
связи, телекоммуникаций и  
ИТ НОСТРОЙ, генеральный  
директор НП СРО  
«СтройСвязьТелеком», д.э.н.  
Ю.И. Мхитарян

генерального директора по научной деятельности  
ФГУП ЦНИИС, к.ф.-м.н., Владимир Ефимушкин.

Вторая часть пленарного заседания конференции была посвящена актуальным вопросам и реальной практике проектирования и строительства сетей и сооружений связи.

По мнению директора ЛО ЦНИИС, д.т.н. Александра Осадчего, технологической основой формирования современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставления на ее основе качественных услуг и обеспечения высокого уровня доступности для населения информации и технологий является развитие Единой сети электросвязи (ЕСЭ) Российской Федерации. По его мнению, задачи развития современных сетей связи тесно связаны с задачами проектирования, которые в значительной степени определяют возможности и качество конечного продукта.

Вице-президент НОСТРОЙ, председатель Комитета по профессиональному образованию Александр Ишин и начальник Управления профессионального образования НОСТРОЙ Надежда Прокопьева рассказали об основных направлениях деятельности профильных комитетов НОСТРОЙ и тех мероприятиях, которые осуществляются ими для обеспечения отрасли квалифицированными кадрами. Также с интересными докладами по тематике конференции выступили генеральный директор НП «Объединение

уровню, международным стандартам и сводам правил.

Также в первой части пленарного заседания выступили директор СРО НП «Балтийское объединение проектировщиков», вице-президент Национального объединения проектировщиков Владимир Быков; заместитель

строителей подземных сооружений, промышленных и гражданских объектов» Сергей Алпатов, первый заместитель генерального директора – технический директор ОАО «Гипросвязь СПб», к.т.н., Анатолий Галкин.

Во второй день конференции 16 ноября состоялось более глубокое обсуждение поставленных на пленарном заседании вопросов в рамках трех секций:

- ⇒ «Современное состояние, проблемы и перспективы развития сетей и сооружений связи в России»;
- ⇒ «Организационно-правовые и финансовые аспекты обеспечения качества проектирования и строительства современных сетей и сооружений связи»;
- ⇒ «Квалифицированный персонал как основной фактор обеспечения качества проектирования и строительства современных сетей и сооружений связи».

На секциях специалисты под руководством опытных модераторов обсудили вопросы развития и строительства сетей связи, трансфера технологий и знаний в условиях вступления России в ВТО, нормативно-правового регулирования, создания системы контроля качества проектирования и строительства сетей и сооружений связи, а также вопросов формирования и внедрения системы подготовки рабочих кадров и специалистов, которые смогут обеспечить высокое качество проектирования и строительства объектов связи.

Двухдневная работа участников мероприятия нашла отражение в итоговых решениях, направленных в профильные комитеты НОСТРОЙ, министерства и органы государственной власти.

Подводя итоги прошедшей конференции, участники подчеркнули ее практическое значение и высказали предложение сделать конференцию ежегодной. Организаторы, в свою очередь, выразили искреннюю благодарность всем участникам и гостям конференции за поддержку и сотрудничество.

[www.lts.spb.ru](http://www.lts.spb.ru).

# Концепции У.Э. Деминга – «опорные точки» современной системы Всеобщего управления на основе качества

Слова мудрых –  
как иглы и как вбитые гвозди,  
и составители их – от единого пастыря.

Книга Екклесиаста

## Уильям Эдвардс Деминг

У.Э. Деминг (William Edwards Deming, 14 октября 1900 – 20 декабря 1993) – американский ученый, статистик и консультант по теории управления качеством. Его инновационные предложения по реорганизации предприятий широко применяются в Японии и других странах. Деминг получил образование в университете штата Вайоминг, после чего окончил аспирантуру в Йельском университете. Является одним из основателей Американского общества по контролю качества, созданного в 1946 г. Ему присуждена одна из самых престижных наград, учрежденных этим обществом, – медаль имени Шухарта. Японию впервые посетил в 1946 г. Его идеи, изложенные в лекциях по методам статистического контроля качества, были восприняты и осознаны высшими руководителями японских компаний. В результате в Японии был организован процесс массированного обучения менеджеров. В знак признания заслуг Э. Деминга в 1951 г. в Японии учреждена награда его имени, с тех пор ежегодно присуждается компаниям за выдающиеся успехи в деле повышения качества и отдельным лицам за существенный вклад в теорию и практику управления качеством. Доктору Демингу присуждена национальная медаль США в области технологии. Имя Деминга высечено в «Зале славы» за достижения в области науки и техники. В 1960 г. доктор Э. Деминг награжден орденом Благодарного Сокровища 2-й степени – одним из высших орденов Японии, вручаемым от имени императора. Во многих странах мира, в том числе в России, созданы ассоциации его имени.



**Н.В. МИХАЙЛОВА,**  
главный научный сотрудник  
АНО «Центр Квалитет», к.т.н.,  
доцент



**Л.А. ФЁДОРОВА,**  
директор АНО «Центр Квалитет»

Концепции У.Э. Деминга, изложенные и прокомментированные авторами в первой части статьи, открывают неограниченные возможности в области постоянного усовершенствования системы управления и качества продукции и услуг.

**К**онцепция Всеобщего управления на основе качества (TQM) возникла как обобщение ряда похожих, но в то же время имеющих определенные отличия концепций, предложенных выдающимися людьми, которых часто называют «гуру качества». Наиболее известным из них является У.Э. Деминг.

Философия Деминга, складывающаяся из его концепций, меняет смысл деятельности организации в целом, меняет содержание деятельности каждого сотрудника: как клиенты ожидают от организации новых и все более качественных товаров или услуг, так и организация ожидает от работающего персонала новаций и постоянного совершенствования их деятельности. Меняется статус каждого сотрудника. Он действительно становится СОтрудником, то есть человеком, который вместе с другими делает общее дело.

## Цикл PDCA – цикл Деминга (круг управления)

Цель: совершенствование всех сфер деятельности, снижение издержек, повышение качества:





Рис. 1. Реализация концепции постоянного усовершенствования PDCA – цикл Деминга (круг управления)

ние несоответствий, проведение корректировок.

В практической деятельности цикл PDCA (рис. 1) применяется многократно с различной периодичностью: в основной деятельности – с периодичностью циклов отчетности и планирования; при выполнении корректирующих действий длительность PDCA может быть меньше или больше длительности циклов отчетности и планирования и устанавливается в зависимости от характера, объема, длительности и содержания мероприятий по устранению причин отклонения.

- ⇒ продуманные, грамотные корректировки – принцип ежедневной работы всех подразделений;
- ⇒ корректировки направлены на устранение несоответствий;
- ⇒ ключевые термины стандартов МС ИСО серии 9000: проверка, несоответствие, анализ, корректировка;
- ⇒ требования стандартов: обучение, применение статистических методов, проведение анализа, выявление

### Преобразование – как система

Концепция (рис. 2) основана на понимании и постоянном применении принципа PDCA и системы глубинных знаний. Деминг утверждал, что при соблюдении этих принципов, все остальные проблемы, связанные с преобразованиями, успешно решаются внутри организации.

Деминг учил, что путем принятия соответствующих принципов управления, организации могут повысить качество и одновременно

снизить расходы (за счет сокращения количества отходов, переделывания, изнурения персонала и судебных разбирательств, при одновременном повышении лояльности клиентов). Ключ в том, чтобы практиковать непрерывное совершенствование и представлять производство как систему, а не как кусочки и части.

В 1970-х гг. философия Деминга была подхвачена его японскими сторонниками следующим противопоставлением:



Рис. 2. Концепция, принятая в Японии как основа развития общества

а) Когда люди и организации сосредотачивают внимание прежде всего на качестве, выраженном следующим соотношением:

$$\text{Качество} = \frac{\text{Результаты работы}}{\text{Общие затраты}}$$

то качество имеет тенденцию к росту, и издержки со временем снижаются.

б) Однако, когда люди и организации, фокусируются в основном на «издержках», затраты имеют тенденцию к росту а качество со временем снижается.

### Система глубинных знаний Деминга

Деминг считал, что все руководители, независимо от ранга, должны обладать тем, что он называл «системой глубинных знаний» (System of Profound Knowledge), которая состоит из четырех частей:

**1. Понимание системы:** понимание всего процесса в который вовлечены поставщики, производители и потребители товаров и услуг. Включает в себя понимание того, как взаимодействие (например, обратная связь) между элементами системы может привести к внутренним ограничениям, которые заставят систему вести себя как единый организм, который автоматически ищет устойчивое состояние. Именно это устойчивое состояние определяет выходной результат системы, а не ее отдельные элементы. Таким образом, именно структура организации, а не работников, поодиночке, держит ключи к улучшению качества, итогового результата системы.

**2. Знание об отклонениях:** включает в себя понимание того, что всё, что измеряется, состоит из «нормальных» отклонений, получающихся по причине гибкости системы, и «особых причин», которые создают дефекты. Качество подразумевает распознавание разницы между ними для устранения «особых причин», контролируя при этом нормальные отклонения. Деминг учил, что внесение изменений в ответ на «нормальное» отклонение сделало бы систему только работающей хуже. Понимание отклонений заключается в математической уверенности, что отклонение обычно происходит в пределах шести стандартных отклонений (6 сигм) от среднего.

**3. Теория познания:** концепции, объясняющие знание и пределы того, что может быть познано.

**4. Знание психологии:** концепции природы человека.

Деминг объяснял: «Не нужно быть выдающимся ни в какой-либо одной из этих четырех областей знания и ни во всех четырех сразу, чтобы понять и применять 14 пунктов для управления во всех сферах деятельности. Различные сегменты системы глубинных знаний, предложенные здесь, не могут быть отделены. Они взаимодействуют друг с другом».

Система глубинных знаний является базисом для применения знаменитых 14 принципов управления (постулатов) Деминга:

1. Стремитесь к постоянству цели.
2. Применяйте новую философию.
3. Покончите с зависимостью от массового контроля.
4. Покончите с практикой закупок по самой низкой цене.
5. Улучшайте каждый процесс.
6. Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.
7. Учредите лидерство.
8. Изгоняйте страхи.
9. Разружьте барьеры между подразделениями, службами, отделениями.
10. Откажитесь от пустых лозунгов и призывов.
11. Устраните произвольные числовые нормы и задания.
12. Дайте работникам возможность гордиться своим трудом.
13. Поощряйте стремление к образованию.
14. Постоянное поддержание высшим руководством усовершенствования качества и действенность высшего руководства.

**Система (системный подход) и теория оптимизации по Демингу:** «Что такое система? Это последовательность функций или видов деятельности (процессов) внутри организации, которая работает совместно на цель организации».

**Разница между оптимизацией и субоптимизацией по Демингу** (рис. 3): «Примерами совершенно неудовлетворительного способа управления бу-

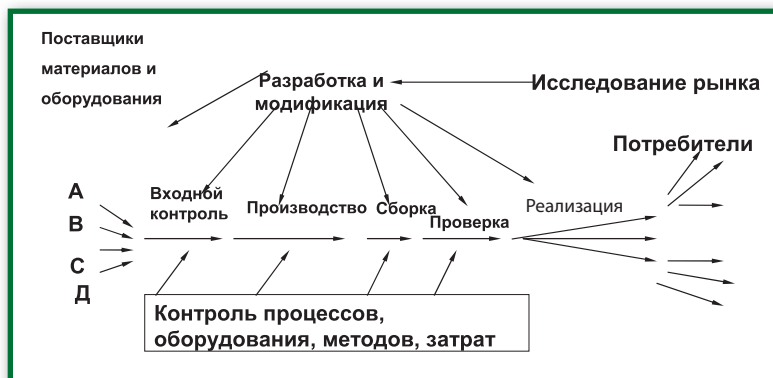


Рис. 3. Производственный процесс, рассматриваемый как система

дут, например: закупка материалов по наиболее низкой цене, или максимизация продаж, или минимизация издержек производства, или минимизация расходов на разработку или обслуживание, или минимизация расходов на входной контроль без учета их эффекта на других этапах производства и распределения. Все это будет субоптимизацией, приводящей к потерям. Все эти виды деятельности должны быть скоординированы с тем, чтобы оптимизировать систему в целом».

**Вариабельность (изменчивость) – статистическое мышление по Демингу:** «Если бы мне пришлось выразить мое послание к менеджменту всего в нескольких словах, я бы сказал: «Вся суть в уменьшении вариаций».

#### Комментарии авторов

- ⇒ Если на процесс действуют систематические причины, то выход процесса дает распределение, стабильное во времени и, следовательно, предсказуемое. В этом случае вариабельность (изменчивость) подлжит контролю и управлению.
- ⇒ Если на процесс действуют случайные (особые) причины, то выход процесса дает распределение, нестабильное во времени. В этом случае изменчивость непредсказуема, и процессом трудно управлять. Часто такие процессы относят к неуправляемым.
- ⇒ Все вариации определяются системой.
- ⇒ Уменьшение вариаций возможно при условии выявления и устранения причин вариаций.

Семь классических методов анализа (расслоение, схема Исикавы, диаграмма Парето, гистограмма, контрольный листок, контрольные карты – карты Шухарта, диаграмма разброса) позволяют решать 95% проблем, касающихся качества. В процессе проведения обучения в Японии в послевоенные годы Деминг наряду с новой философией качества излагал шесть методов анализа. Седьмой метод – схема Исикавы<sup>1</sup>.

- ⇒ Необходимо развивать статистическое мышление, поскольку мы живем в мире постоянных изменений. Всегда есть различия между результатами, полученными с одного процесса; есть вариации в производительности, в услугах, в продукции. Необходимо понимать природу вариаций, их влияние на экономические показатели (потери) и в зависимости от этого разрабатывать мероприятия, направленные на уменьшение вариаций.

Д. Джуран много лет назад сделал вывод, что только 15% всех проблем в организации связано с особыми причинами вариаций, а 85 % проблем заложены в действующей системе и носят систематический характер. Э. Деминг в 1985 г. привел другие цифры: соответственно 6% и 94%. Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» пишет: «Я недавно слышал, что эти величины были скорректированы вновь – на этот раз 2% и 98%» [4].

Следовательно, работая в системе и постоянно улучшая ее, мы непременно уменьшаем вариабельность. Именно поэтому директор американского Института качества и производительности М. Трайбус пишет: «Люди работают в системе. Задача менеджера – работать над системой, улучшая ее с помощью людей» [2].

**Теория познания по Демингу:** «Теория может быть сложной. Она может быть простой. Она может быть только догадкой, а догадка может быть неверной. Мы учимся путем подтверждения или изменения нашей теории, может быть даже полностью отвергая ее и начиная все сначала».

#### Комментарии авторов

- ⇒ Каждое действие, предпринятое с целью управления, требует проведения предварительного анализа и обоснованного прогноза, так как главная цель – постоянное улучшение будущего.
- ⇒ Любой анализ целесообразен только при наличии достоверной информации, основанной на корректном применении методов сбора и обобщения информации.
- ⇒ Любой прогноз требует адекватного понимания объекта (предмета, проблемы и т.д.).
- ⇒ Знание заключается в углубленном понимании, проникновении в предмет и в методологию оценки качества предмета.
- ⇒ Не допускайте иллюзии знания. «Величайшим препятствием на пути познания настоящей формы Земли, континентов и океанов было не незнание, а иллюзия знания» [4].
- ⇒ Нет знания без теории. Важно понять, насколько полезна именно эта теория для нас, насколько она актуальна и пригодна для анализа и прогноза.
- ⇒ Опыт и пример могут дать позитивный результат, если они изучены с помощью теории и адекватно адаптируются к местным условиям с пониманием конкретной специфики и особенностей. «Слепая копия» приводит к тяжелым негативным последствиям.

<sup>1</sup>Исикава Каору (1915–1989) – выдающийся японский ученый, внес важнейший вклад в создание концепции Всеобщего управления на основе качества (TQM). Схема (диаграмма) Исикавы – инструмент, обеспечивающий системный подход к определению фактических причин возникновения проблем. Исикава был сторонником применения статистических методов, которые он разделял на три группы (элементарные, промежуточные и продвинутые). Он утверждал, что с помощью не требующих глубоких специальных знаний элементарных статистических методов могут быть решены 90–95 % всех возникающих проблем. Схема Исикавы, известная также как причинно-следственная диаграмма или диаграмма «рыбьего скелета», представляет собой пример структурного подхода к решению проблем и является важным инструментом совершенствования качества.



Рис. 4. Цепная реакция Деминга



Рис. 5. Цепная реакция Деминга – современная интерпретация

⇒ Для руководителя бесполезно утверждение, которое не содержит объяснения рассматриваемого факта (вопроса, проблемы) и обоснованного прогноза.

**Знание психологии и понимание феномена человеческой личности по Демингу:** «Задача менеджмента – создание среды, где каждый может получить удовольствие от своей работы».

Н.Н. Бурденко писал: «Тот, кто работает, всегда молод. И иногда мне кажется, что, может быть, труд вырабатывает какие-нибудь особые гормоны, повышающие жизненный импульс».

#### Комментарии авторов

- ⇒ Психология помогает нам понимать каждого человека.
- ⇒ Люди отличаются друг от друга по возможностям, темпераменту, целям и т.д.
- ⇒ Люди по-разному относятся к работе.
- ⇒ Люди «волею судьбы» оказываются в различных ситуациях, иногда в трудных и драматичных.
- ⇒ Люди нуждаются в заботливом отношении и, как правило, ценят его.
- ⇒ Нужно знать и понимать трудные состояния, такие как фрустрация (нереализованные надежды), фобия (страх), астенический синдром (нервное истощение) и другие, так как большинство наших соотечественников переживает состояние затянувшегося стресса.
- ⇒ Психология помогает нам создать благоприятную атмосферу деловых отношений в коллективе и интегрировать каждого работника в производственный процесс с учетом его индивидуальных возможностей, специфических личностных особенностей и, что немаловажно, семейных обстоятельств.
- ⇒ Психология помогает нам выбрать правильную позицию при проведении преобразований, так как люди по-разному относятся к нововведениям.
- ⇒ Психология помогает нам разработать грамотную и эффективную систему вовлечения персонала с уче-

том внутренней и внешней мотивации.

- ⇒ Психология помогает нам избежать переоценки людей.
- ⇒ Психология помогает нам реализовывать нравственно ориентированный механизм управления персоналом.

Все рождаются с потребностью познавать, создавать, любить и быть любимыми. Каждый стремится к положительной самооценке, к уважению со стороны других людей. Это именно те качества, на основе которых можно создать эффективную систему управления персоналом.

#### Цепная реакция Деминга

В цепной реакции (рис. 4) и при рассмотрении системного подхода (рис. 3) Деминг одним из важнейших результатов усовершенствования качества считает уменьшение затрат [1, 3].

Цепная реакция Деминга иллюстрирует идею о том, что требование улучшения качества – не прихоть потребителя. В результате усилий по повышению качества продукции и стабильности технологических процессов выгоду получают все (рис. 5): и потребитель, удовлетворяющий свои потребности, и фирма-производитель, увеличивающая прибыль, которую можно направить на развитие, и государство, собирающее больше налогов. ■

#### Литература

1. 14 пунктов программы Деминга для менеджмента. Болезни и препятствия на пути преобразований // Информационный бюллетень Ассоциации Деминга. М., 1993.
2. Вирусная теория менеджмента // Информационный бюллетень Ассоциации Деминга. М., 1994.
3. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами = Out of the Crisis. М.: «Альпина Паблишер», 2011.
4. Нив Г. Пространство доктора Деминга / Государствен-

### III ЧАСТЬ *Ближайшие мероприятия.*

1. Организация и проведение XXIV Международного конгресса «Инновационная экономика и качество управления»

#### *Уважаемые коллеги!*

Приглашаем вас принять участие в работе XXIV Международного конгресса «Инновационная экономика и качество управления», который состоится 13 марта 2013 г. в Центре международной торговли на Красной Пресне.

The poster features a blue background with a yellow globe icon at the top. The main title is in large, bold, yellow and blue letters. Below the title, the date and location are specified. The 'Support' section includes logos for the Ministry of Communications and the Ministry of Economic Development. The 'Organizers' section lists logos for RSCF, MKKT, and other entities. The bottom of the poster has a red URL and decorative elements like arrows and a satellite dish.

**XXIV Международный конгресс  
«Инновационная экономика  
и качество управления»**

Москва, 13 марта 2013 г.

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ:

ММНКОМСВЯЗЬ  
РОССИИ

Министерство экономического развития  
и Индустриальной Торговли  
Российской Федерации

ОРГАНИЗАТОРЫ:

<http://www.ibqi.ru/2013>