

## ПОДВЕДЕНЫ ИТОГИ ДЕСЯТОЙ МЕЖДУНАРОДНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ

### «TQM-2000»

**С 16 по 18 мая в конгресс-зале гостиницы «Космос» (г. Москва) собрались руководители и ведущие специалисты 560 российских компаний, относящихся к базовым отраслям промышленности, предприятий Беларуси, Украины и Казахстана, а также эстонских, германских, французских и британских фирм на представительном форуме специалистов по качеству.**

Аббревиатура TQM, еще недавно непривычная для большинства отечественных производителей, означает «Total Quality Management», или «всеобщий менеджмент качества». Именно такая форма управления предприятием гарантированно обеспечивает конкурентоспособность компаний. Тем не менее, даже представители преуспевающих иностранных фирм в своих докладах на конференции не говорили о Total Quality Management как о чем-то уже достигнутом. TQM – рассматривается во всем мире как стратегия современного развития предприятий. Иными словами, Качество – единственный путь к экономическому успеху. И это, как показала X Международная конференция «TQM-2000», понимают сегодня многие отечественные предприятия. Более того, представители ряда из них не без скепсиса отнеслись к выступлениям некоторых своих зарубежных коллег, воспринимая информацию, содержащуюся в их докладах, как уже устаревшую.

Иностранные же специалисты по достоинству оценили уровень организации конференции, и успехи, достигнутые российскими компаниями в области менеджмента качества.

Так, по словам Эрика Льюиса (Eric Lewis), исполнительного директора компании Bartman management operation Ltd (Англия), конференция была проведена в лучших европейских традициях.

А по неожиданному признанию директора немецкой фирмы TEQUA Гюнтера Крига (Gunter Krieg), своим родным, классическим маркам пива, с недавних пор он предпочитает российские. По сло-

вам г-на Крига, все больше товаров из России становится конкурентоспособными, во многом благодаря созданию на предприятиях систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.

Как бы ни отличались друг от друга компании по своим масштабам и виду деятельности, качество – в современном его понимании – критерий, который объединяет их все. Вот почему интерес к конференции проявили различные отрасли. В свою очередь, Оргкомитет постарался построить работу таким образом, чтобы на конференции были озвучены все вопросы, связанные с построением модели предприятия XXI века.



**В. Рождественский в кулуарах конференции**

На пленарных заседаниях и секциях в деталях рассматривались проблемы, связанные с внедрением различных международных стандартов, прямо или косвенно влияющих на качество. В том числе – наряду с ИСО 9000, – экологического стандарта

ИСО 14000; международного стандарта для автомобилестроения QS 9000; стандартов управления ресурсами предприятий MRP и ERP; стандартов безбумажного обмена инженерно-технической документацией CALS.

Всего было заслушано 76 докладов. Большая их часть – и не случайно – была посвящена нюансам стандартов ИСО серии 9000, которые позволяют реально измерять качество на любом предприятии задолго до того, как продукт попадет к потребителю.

– В современном представлении, – уточняет председатель Клуба Качества «XXI век», генеральный директор компании «Интерсертифика-Холдинг» Вадим Рождественский, – качество не ограничивается свойствами конечной продукции. В условиях, когда предложение превышает спрос, для того чтобы завоевать место на рынке, недостаточно продемонстрировать способность произвести продукцию высокого качества. Нужно еще и убедительно доказать, что эта способность распространяется не только на отдельные образцы, но и на весь объем заказов. Стандарты ИСО серии 9000 – это методологическая основа построения системы, при которой все подразделения предприятия работают на одну цель – удовлетворение требований потребителя. Только такая система воспринимается потребителем как система гарантии качества. Юридически наличие такой системы подтверждается сертификатом, имеющим международное признание.

Надо заметить, что если в конце 1995 г. в России насчитывалось всего 22 предприятия, имеющих международные сертификаты



**У стенда компании «Интерсертифика»**

ты на систему качества, то сегодня таких предприятий около трехсот. Из них более 130 – клиенты компании «Интерсертифика», одного из организаторов Десятой Международной конференции «TQM-2000».

Конференция показала, что за последнее время в корне изменилась психология руководителей предприятий и ведущих специалистов. Если прежде они не всегда отчетливо видели разницу между сертификатами на продукцию и на систему качества, то сегодня они уже активно строят на своих предприятиях систему менеджмента качества и стремятся сертифицировать ее на соответствие стандартам ИСО серии 9000 во всемирно признанной организации. Одной из них является партнер компании «Интерсертифика-Холдинг» – TUV CERT (Германия).

Под занавес конференции руководитель органа сертификации TUV Thuringen (Германия) Андреас Дрексель (Andreas Drechsel) и генеральный директор компании «Интерсертифика-Холдинг» Вадим Рождественский вручили сертификаты TUV CERT руководителям девяти пред-



**Руководитель органа сертификации TUV Thuringen (Германия) А. Дрексель (Andreas Drechsel)**

приятий, являющихся клиентами холдинга: ОАО «Завод им. А. М. Тарасова», «Саянская фольга», ОАО «А. Люлька-Сатурн», ЗАО «Мотор-Супер», ОАО «Красноярский завод холодильников «Бирюса», ОАО «ЭТНА», ОАО «Арзамасский приборостроительный завод», ОАО «Минский тракторный завод», АО «МЗАТЭ-2».

Официальный web-сайт Десятой Международной конференции «TQM-2000»: [www.rbc.ru/intercertifika](http://www.rbc.ru/intercertifika).

## ОБРАЩЕНИЕ

### УЧАСТНИКОВ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ ПО ПРОБЛЕМАМ СОЗДАНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ XXI ВЕКА – “TQM-2000”

- Мы, участники научно-практической конференции “TQM-2000”, обращаемся к вам – тем, кто олицетворяет сегодня все дееспособное население России:
- к Президенту и членам Правительства;
- к представителям всех ветвей законодательной и исполнительной власти;
- к деловому миру и представителям банковских и финансовых структур;
- к руководителям производства;
- к ученым и работникам высшей школы, ко всем тем, кто трудится в сфере профессионального образования;
- к разработчикам новой техники и технологий;
- ко всем тем, кто трудится в сфере материального производства;
- к тем, кто работает в сфере услуг;
- к тем, кто лечит людей и учит детей - ко всем тем, кому не безразлична судьба страны и ее будущее.

Наша конференция проходит на переломе эпох, который обусловлен не только радикальной сменой дат на календаре, но и сменой общественных и экономических приоритетов в мировом сообществе. Это касается не столько политических систем, сколько отношений между людьми и природой, между сферами производства и потребления, между людьми в процессе производства и делового партнерства. Радикально меняется личное и общественное сознание. Одновременно мир переживает период бурного развития информационных технологий, оказывающих огромное влияние на все мировое сообщество. Электронные средства передачи и хранения информации ведут к стиранию границ между странами, сближают людей разных континентов, приводят к разрушению изоляционизма и небывалому ускорению передачи информации. Ни одна страна не может оставаться в стороне от этих перемен.

Россия входит в новый век в состоянии глубокого системного кризиса, обусловленного резким отказом от сложившейся системы управления, без должной подготовки и разработки стратегии переходного периода. Наложение революционных перемен в мире на тяжелую ситуацию в стране углубляют тяжесть кризиса и требуют срочного принятия мер, помогающих остановить его разрушительное действие.

Мы, собравшиеся на эту конференцию, в течение многих лет занимаемся проблемами управления качеством продукции и услуг на основе системно-комплексного подхода, который в настоящее время, распространившись на управление компаниями и организациями в целом, получил в международной практике название TQM (Total Quality Management) – Всеобъемлющее (или Всеобщее) Управление Качеством. Полагаясь на свой опыт и опыт многих передовых фирм, мы считаем необходимым обратить самое серьезное внимание на потенциальные возможности, которые открывает идеология TQM как для преодоления кризисной ситуации в стране, так и для последующего устойчивого развития экономики.

Речь идет не об очередной кампании, которыми мы грешили в недалеком прошлом, а о стратегии развития, основанной на теории системного комплексного подхода к управлению процессами, протекающими на производстве и в обществе. Эта стратегия предполагает использование глобального критерия – качества, нацелен-

ного на удовлетворение личных, производственных и общественных потребностей граждан.

Практика показывает, что квалифицированное использование методологии TQM обеспечивает:

- высокое качество и конкурентоспособность продукции и услуг, которые являются в современных условиях основным источником приумножения национального богатства;
- экономическую устойчивость функционирования и развития предприятий, рациональное использование всех видов ресурсов;
- повышение качества управленческих решений, принимаемых в экономической, государственной и социальной сферах;
- форсированное внедрение новейших достижений в технике и технологиях, особенно информационных, без которых страна может необратимо отстать от все ускоряющегося мирового прогресса.

Концепция TQM, подобно операционной системе компьютера, создает среду, в которой обеспечивается функционирование всех программ совершенствования процессов управления и обеспечения качества.

Мы считаем, что сегодня в числе первоочередных мер необходимо:

- объединить в виде официальной общероссийской инициативы усилия Правительства и ученых, органов законодательной и исполнительной власти в центре и на местах, деловых кругов и научно-технической общественности, руководителей производства и представителей системы образования для создания в стране атмосферы всеобщего уважения к качественному труду и его результатам как к кардинальной основе повышения эффективности отечественной экономики;
- в рамках этой инициативы организовать широкую научно-просветительскую и пропагандистскую кампанию, поддержанную государством, для распространения современных представлений о позитивных и негативных процессах, происходящих в мире, формирования нового системного взгляда на отношения людей на производстве и в обществе, воспитания гуманистических идеалов с целью подготовки почвы для широкого освоения методологии TQM;
- начать всеобщее обучение всех, кто связан с процессами производства, управления и оказания услуг, методологии TQM и познакомить с инструментами, применяемыми в рамках системного комплексного управления качеством;
- разработать формы государственной и негосударственной организационной, экономической и пропагандистской поддержки предпринимателей и руководителей организаций и предприятий всех форм собственности, которые в основу своей деятельности закладывают современные принципы системного комплексного управления качеством.

Мы уверены, что деятельность в указанных направлениях должна найти свое место в государственной антикризисной программе, и призываем всех объединить усилия для ее осуществления.