



VII МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНГРЕСС «КАЧЕСТВО МЕНЕДЖМЕНТА – КАЧЕСТВО БИЗНЕСА»

ДВИЖЕНИЕ ЗА КАЧЕСТВО ВЫХОДИТ НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ

Два дня – 31 марта и 1 апреля 2005 г. – в Москве проходил VII Международный конгресс, посвященный вопросам качества в области менеджмента.

Его организаторами выступили: Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Европейская организация качества, Международное агентство ООН по промышленному развитию (ЮНИДО), Ассоциация «Международный конгресс качества телекоммуникаций» (АМККТ) и НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс».

Программа Конгресса включала в себя несколько торжественных мероприятий. В первый день работы Конгресса были оглашены результаты ежегодного конкурса «Лучшие достижения в бизнесе», а также двух новых для России конкурсов: «100 лучших клиентоориентированных компаний» и «100 лучших экологоориентированных компаний». Кроме церемонии награждения победителей конкурсов, состоялось торжественное вручение ряду компаний сертификатов соответствия на СМК.

Состав участников Конгресса и характер выступлений показали, что движение за качество живо и выходит на новый уровень.

Вниманию читателей предлагается краткий обзор выступлений на VII Международном конгрессе «Качество менеджмента – качество бизнеса», а также результаты проведенных конкурсов

Генеральные спонсоры конгресса:

- ▶ НИИ «Интерэкомс»
- ▶ «КОМСТАР–Объединенные Телесистемы»
- ▶ ЗАО «Самарская кабельная компания»

Официальные спонсоры:

- ▶ «Атлантис Комьюникейшнз»
- ▶ ЗАО «МТУ-Интел»
- ▶ ФГУП «Почта России»

Спонсоры:

- ▶ «Alcatel»
- ▶ ЗАО «Голден Лайн»

- ▶ «ELTA-R»
- ▶ «ISKRATEL»
- ▶ ЗАО «ИскраУралТел»
- ▶ ОАО МГТС
- ▶ ЗАО «МЕДИАТЕЛ»
- ▶ ОАО «РТКомм.РУ»
- ▶ ОАО «Центральный Телеграф»
- ▶ ЗАО «Эквант»

Информационные спонсоры:

- Генеральный Интернет-спонсор:**
- ▶ РИА «РосБизнесКонсалтинг»

Генеральный информационный спонсор:

- ▶ Международный отраслевой журнал «Век качества. Связь: сертификация, управление, экономика»

Информационные спонсоры:

- ▶ РИА «Стандарты и качество»
- ▶ Журнал «ИнформКурьер-Связь»
- ▶ Журнал «Электросвязь»
- ▶ Журнал «Вестник технического регулирования»

Приветствия участникам конгресса направили руководитель Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии Г.И. Элькин, заместитель министра информационных технологий и связи Б.Д. Антонюк и вице-президент Европейской организации качества Ю.А. Гусаков.



***Справка.** Николай Федорович Пожитков 35 лет отдал отрасли «связь»; долгие годы работал заместителем министра связи. Последние 15 лет он занимался вопросами качества услуг и средств связи, принимал активное участие в организации отраслевой Системы добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий – «Интерэкомс», являясь в настоящее время председателем ее Наблюдательного совета.*

программах, в Глобальной информационной инфраструктуре.

В докладе была также отмечена важность движения за качество, выделены его основные направления в области электросвязи: создание СМК, совершенствование управления, сертификация, подготовка персонала. Была отмечена одна из главных заслуг движения – появление подготовленных менеджеров в области качества.



Тему развития в России информационных технологий продолжил **Е.Р. Петросян**, заместитель руководителя Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. Докладчик отметил, что, согласно действующему Федеральному закону «О техническом регулировании», требуется разработка технических регламентов. В докладе были приведены следующие цифры:

- ✓ сегодня в России в области информационных технологий и связи действуют более 400 стандартов, направленных на решение задач технического регулирования, разработано и утверждено 26 национальных и межгосударственных стандартов, 8 руководящих документов, более 40 отраслевых стандартов;
- ✓ на международном уровне нормативная база в области информационной безопасности включает более 60 международных стандартов ИСО/МЭК, около 30 «функциональных стандартов» на профили защиты; на национальном уровне США, Англии, Франции и других стран – более 50 стандартов.

Е.Р. Петросян рассказал также о международной практике применения процедуры добровольной сертификации в сфере безопасности информационных технологий.

Основы политики России в области развития науки и технологий на перспективу до 2010 г. предста-

Работа конгресса началась с выступления **Н.Ф. Пожиткова** – члена Совета Федерации Федерального собрания РФ. В докладе была отмечена важность и особенности внедрения информационных технологий в России, роль государства в формировании информационного общества. Особый акцент выступающий сделал на наличии пробелов в российском законодательстве, а также на необходимости определения места России в международных



вил в своем выступлении заместитель председателя Комитета Госдумы России по образованию и науке **С.И. Колесников**. Докладчик подчеркнул, что начатая в России реформа не предполагает разрушения существующей системы образования. В докладе отмечались проблемы, мешающие развитию положительных процессов в области науки: падение инвестиционной активности, отсутствие на законодательном уровне ряда понятий («ноу-хау» и др.), сложная процедура регистрации товарных знаков, большое число лоббистов в составе Государственной думы, неразвитый внутренний рынок инноваций. Особо подчеркивались в докладе проблемы в кадровой политике: утечка кадров, общее снижение уровня их подготовки и т.д. По приведенным в выступлении цифрам, только 60% населения понимают ценность наукоемких технологий, необходимость их государственной поддержки. В докладе С.И. Колесникова была затронута также проблема отсутствия у руководства страны результатов реальной оценки ситуации в России.



Продолжением темы стал доклад генерального директора НИИ «Интерэкомс» **Ю.И. Мхитаряна**. В нем были раскрыты возможности оценки уровня качества государственных услуг и менеджмента госорганов. Впервые в российской практике в Министерстве экономического развития и торговли РФ была разработана, внедрена и сертифицирована СМК Департамента корпоративного управления на соответствие требованиям ИСО 9001. Затрагивая вопрос низкого уровня конкурентоспособности российских предприятий, Ю.И. Мхитарян подчеркнул, что реально конкурентоспособность России могут обеспечить только компании «мирового класса», техно-

«Трудно переоценить роль ежегодных международных конгрессов, которые проводятся уже 7 лет и на которых изучаются, исследуются проблемы повышения эффективности систем менеджмента качества, качества услуг, продукции, анализируется международный опыт».

Н.Ф. Пожитков, член Совета Федерации Федерального собрания РФ



логии, менеджмент и продукция которых соответствуют мировым требованиям и обеспечивают устойчивое развитие.

В докладе была представлена концепция НИИ «Интерэкомс» по развитию менеджмента, ориентированного на клиента. Она вбирает в себя элементы интегрированных систем менеджмента в области социальной ответственности, экологического менеджмента, охраны труда и безопасности, имеет подсистему управления продукцией (услугами).

В выступлении заместителя руководителя Федеральной службы по надзору в сфере связи, **А.Н. Кузенкова**, было отмечено, что 80% жалоб, поступивших в 2004 г. в органы Россвязьнадзора, – жалобы на качество услуг

«Мы принимаем участие в этом Конгрессе впервые. Уверен, что положения, которые здесь были представлены в выступлениях участников, могут быть с успехом заложены и в нашей компании. Прошу считать мое выступление заявлением о вступлении ОАО «Газком» в число постоянных участников Конгресса».

А.Г. Куделин, заместитель генерального директора ОАО «Газком»

электросвязи. При этом только 68% компаний, имеющих лицензии на услуги, предоставляют их, остальные не способны выступить игроками на российском рынке услуг связи. В докладе отмечалось, что Россвязьнадзор считает важной мерой сертификацию услуг и систем менеджмента на соответствие стандартам ИСО серии 9000. Однако, как показали проверки, далеко не все компании способны грамотно организовать измерение технических параметров, представить протоколы измерений.

О преобразованиях в области почтовой связи рассказал в своем докладе **И.А. Сырцов**, генеральный директор ФГУП «Почта России». Докладчик рассказал о деятельности Всемирного почтового союза (ВПС), цель образования которого – создание единого почтового пространства. На современном этапе ставится задача разработки стандартов качества универсальных услуг. В сообщении И.А. Сырцова приводились следующие данные: установленным ВПС стандартом предусмотрено,



что 50% почты должно доставляться в срок 1 день + 5 дней на доставку. Однако в России эти сроки носят другой порядок: 10, 15, 17 дней, что обусловлено российской спецификой.

В докладе также была представлена информация о деятельности ВПС по внедрению методики сертификации в области почтовой связи, приведены базовые требования данной системы сертификации: контроль качества, оценка удовлетворенности клиентов. Среди моделей сертификации предлагаются: самооценка, сертификация третьей стороной.

Заместитель начальника Управления по контролю и надзору на транспорте и связи ФАС РФ **Д.А. Рутенберг** рассказал о реформировании системы регулирования в телекоммуникационной отрасли России. Как отмечено в докладе, одной из актуальных проблем является разделение конкурентных и монопольных структур на телекоммуникационном рынке, важность обеспечения без-

«Два дня нашей плодотворной работы небесполезны. Получено много новой информации и идей, которым я могу найти применение у себя на предприятии».

В.Н. Нашивочникова, генеральный директор Консультационного центра «Глакон»

дискриминационного доступа при присоединении. Д.А. Рутенберг осветил также зарубежный опыт в области регулирования. Отвечая на вопросы из зала, он отметил, что сейчас в России не предусмотрено существенного наказания за нарушение антимонопольного законодательства. В проектах заложено увеличение штрафных сумм до 4% от годовой выручки компании.

Выступление Д.А. Рутенберга вызвало полемику в зале. В частности, И.А. Сырцов заметил, что в России нужно не наказывать, а создавать условия для добросовестной конкуренции, когда у всех игроков рынка равные права. Сегодня в России альтернативные операторы работают там, где им выгодно, и принцип бездискриминационного присоединения оказывается дискриминационным по отношению к тому оператору, к сети которого осуществляется присоединение.

Поддержав полемику, **А.К. Бульхин** – председатель Совета директоров ЗАО «Самарская кабельная компания», отметил, что в стране нет государственного регулирования рыночных отношений, нет координирующего центра, но есть непонимание со стороны российского руководства. А.К. Бульхин подчеркнул, что качеством нужно заниматься ежедневно, направлять менеджмент на выпуск конкурентоспособной продукции.

Об опыте управления качеством в компании Alcatel рассказал директор отделения реализации проектов **А.В. Рудейко**. В качестве инструмента количественной самооценки во всех отделениях Alcatel внедряется матрица GPE (Global Process Efficiency Matrix). В 2005 г. компания реализует новую программу исследования удовлетворенности заказчиков в России. В целях достижения максимальной объективности результатов исследования компания привлекла в качестве исполнителя независимую компанию НИИ «Интерэкомс».

С прогнозом тенденции развития услуг связи выступил главный эксперт ЗАО «Комстар». **А.В. Голышко**. В докладе отмечалось, что такие технологические системы, как сети NGN, 3G, позволяют на единой инфра-

«Компания «АСВТ» находится в самом начале разработки СМК, но хорошо, что проводятся такие конгрессы, где можно познакомиться с наработками других компаний».

И.В. Федюлова, финансовый директор ОАО «АСВТ»

руктуре интегрировать разные услуги операторов. Докладчик отметил возникающие при этом проблемы: отсутствие лицензий на услуги NGN, оценка качества интегрированных услуг. Было подчеркнуто, что параметры QoS в сетях NGN превосходят требования к традиционным сетям.

«Хорошо, что проведение данного Конгресса стало традицией. Наша компания имеет возможность рассказать о своих решениях в области модернизации СТС, найти новые контакты для сотрудничества».

Илиев Илия, директор Московского представительства фирмы ELTA-R (Республика Болгария)

Тема системы общего управления предприятием прозвучала в докладах **А.В. Морозова**, директора по качеству ОАО «РТКомм.РУ», **А.И. Голубева**, первого заместителя генерального директора-директора по управлению ЗАО «Самарская кабельная компания» и **В.В. Антонова**, директора департамента систем управления ЗАО «СМАРТС». Эти компании приступили к разработке системы сбалансированных показателей, одним из фрагментов которой является качество.

В докладе заведующего отделом ВНИИС, руководителя технического секретариата Премии Правительства РФ в области качества **В.И. Галеева** рассказывалось о работе ISO по пересмотру стандартов. Так, стандарт ISO 9001 пересмотрен и дополнен, стандарт ISO 9004 полностью изменен, происходит сближение стандартов серии 9000 и 14000. В.И. Галеев отметил, что стандарты устаревают, особенно это актуально для российского телекоммуникационного рынка, характеризующегося динамичным развитием.

Илиев Илия, директор Московского представительства фирмы ELTA-R (Республика Болгария), рассказал о последних разработках компании в области телефонизации небольших населенных пунктов – концентраторах малой емкости (на 20–30 номеров) с дистанционным питанием. Докладчик остановился на такой проблеме российских сельских сетей, как устаревшие системы передачи, и рассказал о предложениях ELTA-R в этой области – многофункциональных конверторах. Оборудование компании позволяет предоставлять в сельской местности такие актуальные для села современные услуги, как, например, телемедицина.

Работе в условиях высокой конкуренции был посвящен доклад **А.А. Кузакова**, коммерческого директора ОАО «Сибирьтелеком» – регионального филиала «Электросвязь» Красноярского края. Он рассказал о моделировании бизнес-процессов и сертификации СМК регионального филиала.

С подробным рассказом о СМК своей компании выступил директор УФПС Свердловской области – филиала ФГУП «Почта России» **В.Е. Ладыгин**. Главная задача – изменить менталитет персонала. Компании это удалось, и уже на уровне почтовых отделений строятся причинно-следственные диаграммы, применяются и диаграммы Парето, диаграммы рассеяния для анализа работы подразделений. В ходе работы Конгресса В.Е. Ладыгин поднял проблему регулирования рынка. По его словам, сейчас на рынке России работают 169 альтернативных операторов почтовой связи, в основном, в крупных городах. Однако «Почта России» работает во всех регионах России, в том числе и в неблагоприятных с коммерческой точки зрения.

О работах по совершенствованию бизнеса рассказала финансовый директор ОАО «АСВТ». И.В. Федулова. В докладе были представлены результаты проведенной совместно с НИИ «Интерэкомс» работы по бенчмаркингу и позиционированию компании на московском рынке услуг связи.

В выступлениях **Н.Н. Новикова**, первого заместителя директора Всероссийского центра охраны труда, было отмечено, что в России только 9% бизнесменов не считают, что социальная ответственность бизнеса ограничивается выплатой заработной платы и налогов. Докладчик подчеркнул необходимость активных мер по обеспечению безопасности условий труда.

Впервые участвующий в Конгрессе заместитель генерального директора ОАО «Газком» А.Г. Куделин провел небольшую презентацию своей компании и выразил желание стать постоянным участником подобных мероприятий.



Вопросы качества в области управления персоналом осветила в своем докладе **В.Н. Нашивичникова**, генеральный директор Консультационного центра «Глакон». Она поделилась опытом работы с компанией «ЦентрТелеком» по выработке стратегии в области управления персоналом. В качестве обеспечивающих процессов компания использует систему сбалансированных показателей и стратегические карты, позволяющие довести задачи до каждого работника. В докладе было также отмечено, что принципы СМК можно ис-

«Книги, журнальные статьи по совершенствованию системы управления, как правило, отстают на несколько лет от реальной ситуации. Самые «горячие пирожки» можно получить только в общении со специалистами. А это возможно только на таких мероприятиях, как нынешний Конгресс».

В.В. Антонов, директор департамента систем управления ЗАО «СМАРТС»

пользовать для любых процессов на предприятии.

Традиционно интересным было выступление директора по качеству ЗАО «Самарская оптическая кабельная компания» Е.А. Каменской. Она рассказала о том, как компания обеспечивает своим клиентам гарантированно высокий уровень качества, соответствующий современным требованиям.

С заключительным словом к участникам Конгресса обратился генеральный директор ЗАО «Корпорация Телеком» В.Р. Иванов. По результатам работы Конгресса был разработан итоговый документ – Резолюция, включающая в себя основные вопросы и предложения, прозвучавшие в докладах участников.