

В холодной тундре, где царит зима,
И лишь мельком проглядывает лето,
Растительности буйной просто нету -
На сотни верст безжизненность сама.

А в тропиках совсем наоборот -
Тепло в избытке, влага круглый год,
Здесь все живое обретает силу
И тянется с усердием к Светилу.

Растеньям нужно, чтобы стать сильней,
Для листьев - Солнце, Влага для корней.
Все очень просто и понятно, вроде,
И это все заложено в природе...

И бизнесу, чтоб развивался зримо,
Комфортная среда необходима -
Он без нее, как на морозе, стынет,
И сразу в экономике – пустыня!

Петр Калита

ФОРМУЛА УСПЕХА: ЧЕМ СОВЕРШЕННЕЕ КОМПАНИЯ, ТЕМ КОМФОРТНЕЕ ЕЙ В ГОСУДАРСТВЕ

*Именно такой должна быть Формула,
чтобы достичь скорейшего преобразования Украины
в процветающую страну с конкурентоспособной экономикой
и достойным уровнем жизни.*

Президент Украины поставил задачу: через десять лет наше государство должно войти в двадцатку развитых стран мира! Готов для этого сделать все от меня зависящее, но отдаю себе отчет – такая фантастическая задача вряд ли под силу Украине. Во всяком случае, при нынешних подходах.

Единственное, что, на мой взгляд, может дать шанс на успех – это очень сильное искреннее желание лично первого лица государства и его окружения пробудить инициативу основной массы отечественных компаний в части их активного системного совершенствования. И при условии, что это желание будет закреплено в национальной программе и ...выполняться!

Определения основных понятий:

- **деловое совершенство** – состояние организации, определяющее ее способность ставить и достигать цели по удовлетворению заинтересованных сторон;
- **уровень делового совершенства** – измеряемая величина, характеризующая состояние организации и степень долговременного удовлетворения этой организацией заинтересованных сторон в динамике. Определяется в соответствии с методикой по 1000-бальной шкале, где 1000 баллов соответствует идеалу;
- **совершенствование** – процесс перехода организации от достигнутого к более высокому уровню совершенства;
- **комфортная среда для бизнеса** – комплекс условий, сформированных и поддерживаемых властью, которые обеспечивают удобство ведения бизнеса, а также психологическую удовлетворенность собственников, руководителей и персонала социально ответственных субъектов предпринимательства.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Я не наивный романтик и не тешу себя иллюзиями, что эту статью прочтут и «возьмут на вооружение» руководители государства. Но я не смог ее не написать, потому что убежден – без существенного повышения уровня делового совершенства основной массы украинских организаций и заметного сокращения по этому показателю отставания от развитых стран, кардинально повысить конкурентоспособность украинской экономики и улучшить жизнь не отдельных избранных, а большей части населения, не сможет никакое правительство. Именно совершенствование должно стать стержнем реформ. И если эта статья пробудит интерес в обществе и вызовет дискуссию, для меня это будет наградой.

Название статьи может вызвать у читателей вопрос: а не перепутал ли автор понятия? Логичнее и привычнее утверждение: «Чем комфортнее в государстве условия для ведения бизнеса, тем лучше он будет развиваться». Верно. В результате создания в государстве комфортных условий (налоги, кредиты, регуляторная политика и т.п.), активизируют свою деятельность работающие предприятия, возникнут новые предпринимательские структуры. Это естественно. Однако, принимая во внимание, что Украина в части делового совершенства бизнеса (как и деловых кругов в целом) значительно уступает развитым странам и нам необходимо в кратчайшие сроки сократить разрыв и существенно повысить конкурентоспособность, такой стандартный подход вряд ли будет достаточным. Ведь в нашей стране еще не сформировалась культура ведения современного профессионального социально ответственного бизнеса. А в силу сложившихся традиций, большинство субъектов предпринимательства будет совершенствоваться, как и прежде, вяло и бессистемно.

Чтобы добиться в Украине интенсивного развития бизнеса и кардинального повышения его конкурентоспособности (с учетом лучшей мировой и отечественной практики), необходимы нестандартные решения. Одним из таких решений может стать создание над «базовыми условиями для бизнеса» дополнительной «надстройки» – правил, которые целенаправленно мотивировали бы собственников, руководителей и персонал компаний становиться каждый раз лучшими. И которые побуждали бы как можно большее число компаний постоянно изучать передовой опыт хозяйствования, осваивать его и применять у себя. И не только в части технологий, но, прежде всего, в плане менеджмента, с учетом самых современных подходов, методов и инструментов. Должен быть принят понятный и прозрачный Закон: чем ты совершеннее, тем комфортнее тебе жить и работать в государстве. Потому что для государства это очень важно и выгодно! Подобную мотивацию можно наблюдать в спорте: чем совершеннее спортсмены, а, следовательно – выше их результаты, тем больше достается им внимания и почестей. Примером могут служить украинские боксеры братья Кличко.

Почему это так актуально для Украины? Да потому, что развитые страны имели достаточно много времени, чтобы на основе конкуренции провести постепенный естественный отбор достойных компаний и поднять до нынешнего уровня деловое совершенство своих экономик, добиться высокого удельного уровня ВВП. А для Украины, чтобы не стать чьим-то «филиалом», этот подъем необходимо осуществить в сжатые сроки, да еще и в условиях заметного делового превосходства конкурентов. И нужно признать, что без государственной поддержки несовершенные украинские производители могут быть массово вытеснены зарубежными компаниями с собственного рынка. Сегодня это становится одним из основных факторов национальной безопасности Украины.

ЦЕНА НЕСОВЕРШЕНСТВА

Интегральные характеристики совершенства компаний

Известный ученый в области системного менеджмента профессор В. Лапидус из России утверждает, что российские предприятия **в массе** в сравнении с мировыми лидерами имеют производительность ниже до **10** раз, а дефектность – выше до **1000!** раз (соответственно, значительно выше и себестоимость – авт.). Аналогичная ситуация в Украине. Основные причины – низкий уровень делового совершенства и, прежде всего, несовершенный менеджмент.

В мире существует несколько методик и шкал (см. ниже) для профессиональной оценки уровней совершенства организаций. Есть такая методика со шкалой и в Европе. Если условная идеальная организация по этой шкале соответствует **1000** баллам, а самые лучшие европейские организации – **700–800** баллам, то лидеры Беларуси, Казахстана, России, Украины, ряда других постсоветских стран сегодня достигают **550–650** баллов. Это очень высокий уровень, хотя до общеевропейских лидеров им еще далеко. Но такие предприятия можно, как говорится, пересчитать по пальцам. А важнейшим интегральным показателем, которым можно охарактеризовать любую страну с переходной экономикой, является соотношение уровней совершенства **основных масс** ее предприятий и предприятий развитых стран. Многолетняя практика оценивания позволяет сделать вывод, что в большинстве постсоветских стран это **150–250** баллов, а в развитых европейских странах – **300–450** баллов. Это очень большой разрыв. И это фактор, определяющий отсталость наших экономик, их низкие конкурентоспособность, ВВП и качество жизни. Безусловно, это связано с нашим наследием, обретенным на генном уровне за 70 лет тотального дефицита и тоталитарного режима. Но, одновременно, это и важнейший показатель эффективности управления страной за период независимости.

Низкий уровень совершенства чреват «букетом» негативных последствий. Это колоссальные непроизводительные расходы ресурсов, в том числе невозобновляемых. Высокая себестоимость продукции и низкая производительность труда. Производство и поставка низкокачественной и опасной продукции. Нарушение договорных обязательств. Низкая конкурентоспособность и сокращение рабочих мест. Обнищание граждан, потерявших рабочие места или получающих мизерную зарплату. Проблема неуплаты налогов и, как следствие, дефицит бюджета. Загрязнение окружающей среды. Социальная напряженность и преступность. Заболевания, раннее старение и смертность. И многое другое.

<p><u>Результаты зарубежных исследований.</u> Ежегодные потери Израиля из-за несовершенства и пренебрежения к качеству эквивалентны четвертой части ВВП или половине годового дохода этой страны от сбора налогов!</p>
--

И это в Израиле, где ВВП на одного жителя в три раза выше, чем в Украине! Что же тогда в Украине?! ...Но это и свидетельство нашего огромного потенциала.

Главное звено, за которое можно вытянуть цепь проблем

Становится очевидным, что массовое непрерывное системное совершенствование предприятий должно стать тем главным звеном, за которое можно будет вытащить всю цепь социально-экономических проблем и обеспечить устойчивое развитие государства.

Необходимо сделать все возможное, чтобы деловое совершенство и качество, которые являются фундаментом конкурентоспособности и социальной

ответственности, превратились в общенациональную идею. Эта идея универсальна для любых национальностей, партий и течений, вероисповедания и государственного строя. И она может стать основой для объединения и обеспечения качественного существования всей страны, всех ее людей. Речь идет о философии, о целях развития общества. С другой стороны, качество и деловое совершенство – это мощные инструменты и практическая наука, позволяющие оценить потенциал организации, направить его в нужную сторону, помочь развиваться и совершенствоваться.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Концепции совершенства и Модели совершенных организаций

Обобщенная лучшая практика ведения любых дел, в частности бизнеса, накопленная в мире за все времена, в сконцентрированном виде отображена в восьми концепциях Всеобщего управления на основе качества (Total Quality Management, TQM). Концепциями TQM руководствуются десятки тысяч компаний всех континентов, которые стремятся достичь высшего совершенства. В интерпретации EFQM (ведущей европейской организации в сфере совершенства) концепции совершенства в версии 2009 года – это: достижение сбалансированных результатов; добавление ценности для потребителей; управление через видение, вдохновение и честность; управление через процессы; достижение успеха через людей; выращивание творчества и инноваций; построение партнерских отношений; принятие ответственности за стабильное будущее.

Для практической реализации концепций применяют модели совершенства (модели идеальных организаций). Наиболее известные среди них: японская Модель имени Деминга, американская Модель имени Болдриджа и европейская Модель (Модель EFQM), использующие для оценивания 1000-балльную шкалу. Модель EFQM всесторонне описывает любую организацию через девять критериев: лидерство; стратегия; персонал; партнерство и ресурсы; процессы, продукты и услуги; результаты, касающиеся персонала; результаты, касающиеся потребителей; результаты, касающиеся общества; ключевые результаты. Модель EFQM изображена на рис.1.

Рис.1 Модель совершенства EFQM



Критерии Модели EFQM представлены в виде 32 подкритериев. Сравнение конкретной организации с Моделью позволяет определить количественные значения ее фактического уровня совершенства в целом и по 32-м подкритериям, а в разрезе каждого подкритерия выделить сильные и слабые стороны (области для усовершенствования). Изучение лучшей практики позволяет каждый раз на определенный период времени разрабатывать целенаправленную системную инновационную программу мероприятий по усовершенствованию.

Результаты зарубежных исследований. 600 американских компаний, которые совершенствовались на основе концепций TQM и Модели Болдриджа, в сравнении с аналогичными компаниями контрольной группы за 5 лет в среднем на 30% улучшили динамику таких показателей, как: рыночная стоимость, производственная прибыль, объем продаж, рентабельность, количество персонала и общие активы.

Как следует из концепций TQM и Модели EFQM, совершенные организации по своей природе являются социально ответственными по отношению к трудящимся, потребителям и обществу. Проявляя заботу о социуме, бережно взаимодействуя с окружающей средой и достигая высоких экономических результатов, они вносят вклад в устойчивое развитие человечества.

Результаты зарубежных исследований. 18 самых продвинутых американских компаний, положивших в основу деятельности социальные ценности, за период 1926-1999 гг. получили возврат на один доллар инвестиций в 15 раз больше, чем в среднем по экономике США.

Несмотря на весьма сложное состояние украинских компаний и экономики, в Украине на протяжении последних 15 лет успешно проводятся работы по освоению лучшего мирового опыта организации совершенствования. Некоторые отечественные компании по инициативе Украинской ассоциации качества (УАК) весь этот период совершенствуются на основе концепций TQM и Модели EFQM. Лучший опыт успешного ведения дел, который УАК 15 лет назад «подсмотрела» в Европе и «привила» в Украине, позволил многим украинским организациям, непрерывно совершенствуясь, значительно повысить свой деловой уровень и конкурентоспособность. Более **40** украинских компаний получили сертификаты EFQM «Признание совершенства в Европе», **18** стали призерами Награды за качество стран Центральной и Восточной Европы (ЦВЕ), в том числе **7** – победителями.

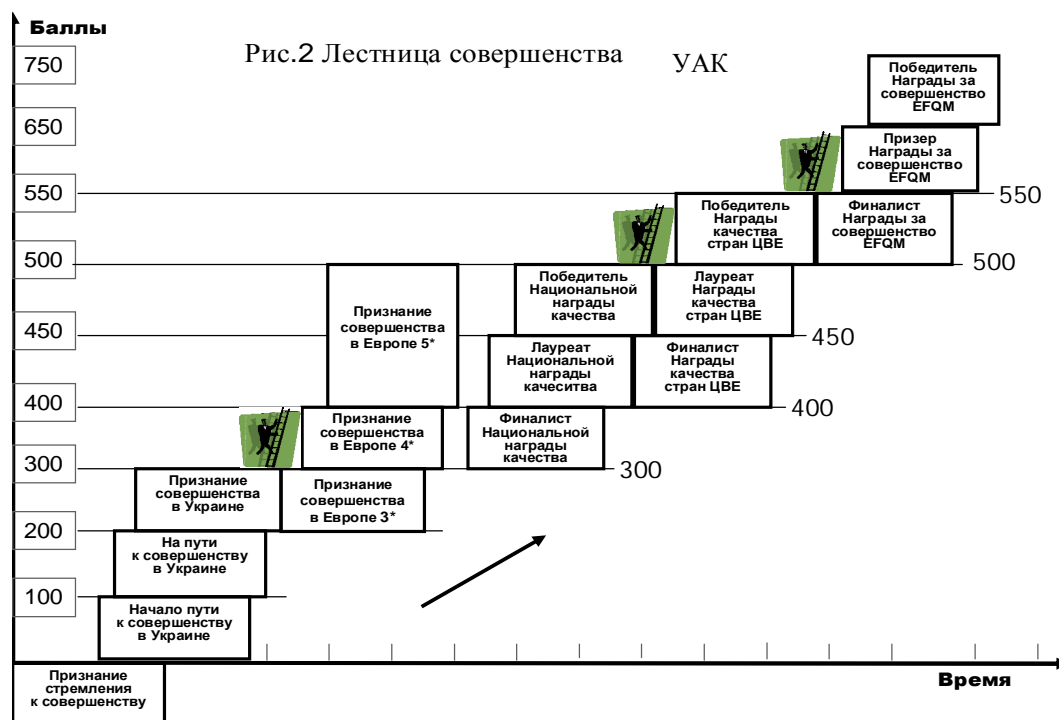
Лучшие украинские предприятия 12 лет назад объединились в Клуб лидеров качества Украины, который стал деловым локомотивом, прокладывающим для украинской промышленности и экономики путь в завтрашний день. Лидеры клубных предприятий неоднократно обращались в адрес первых лиц государства с демонстрацией готовности широко распространить накопленный ими опыт.

При содействии УАК непрерывно совершенствуются и укрепляют свои позиции на внутренних и зарубежных рынках также компании из других постсоветских стран: России, Беларуси, Казахстана и др. Ряд из них уже стали призерами и победителями Награды за качество стран Центральной и Восточной Европы, членами элитного Клуба лидеров качества стран ЦВЕ.

Шкала, Уровни и Лестница совершенства

Для оценивания компаний по Модели применяется уже упомянутая 1000-бальная шкала. В рамках этой шкалы EFQM ввел Схему уровней совершенства, что позволило, помимо призеров Награды, отмечать также те компании, которые еще не достигли уровня призеров, однако показали высокие результаты.

Большим подспорьем для целенаправленного и последовательного совершенствования стала Лестница совершенства, предложенная УАК (рис.2).



Вписанная в европейскую шкалу и интегрировавшая в себя Схему уровней совершенства EFQM, эта Лестница позволяет любой организации с любым начальным уровнем целенаправленно и последовательно продвигаться к уровню, достигнутому лучшими компаниями Европы. Механизм восхождения общеизвестен и весьма прост: оценка и выявление сильных сторон и областей для усовершенствования; получение новых знаний о лучшем опыте; разработка программы совершенствования; выполнение программы. После выполнения мероприятий программы организация вновь оценивается, то есть сравнивается с моделью. И снова: области для совершенствования – знания – программа... Так, ступенька за ступенькой компании поднимаются по Лестнице, приближаясь к европейским лидерам. **Таким образом, создана основа для осмысленного, целенаправленного, долговременного, последовательного и системного совершенствования любых организаций.**

Процесс совершенствования с использованием Лестницы можно наглядно проиллюстрировать на примере ОАО «АрселорМиттал Кривой Рог» (до 2005 года – «Криворожсталь»): 2003 год – «На пути к совершенству в Украине» (250-300 бал.); 2004 год – «Признание совершенства в Украине» (300-350 бал.); 2005 год – «Финалист Украинской национальной награды качества» (400-450 бал.); 2007 год – «Лауреат Национальной награды качества» (450-500 бал.), сертификат EFQM «Признание совершенства в Европе - 4*»; 2008 год – «Победитель Национальной награды качества» и «Лауреат Награды качества стран ЦВЕ» (500-550 бал.), сертификат EFQM «Признание совершенства в Европе - 5*»; 2010 год – «Победитель Награды качества стран ЦВЕ» (550-600 бал.).

Показательным является также пример Ставропольского государственного аграрного университета (СтГАУ). Этот университет (обладатель Премии за качество правительства РФ, 2005 г.) в 2006 г. стал – финалистом, а в 2007 г. –

победителем Награды за качество стран ЦВЕ. В 2008 г. СтГАУ первым из России вошел в финал Награды за совершенство EFQM, а в 2010 году первым из СНГ вообще и первым среди европейских университетов стал призером этой самой престижной на континенте Награды. При этом, он опередил компании таких известных брендов, как Bosch и Siemens, а также Ливерпульский университет – финалиста Награды EFQM 2009 года. И тут важно отметить, что с 2006 года по настоящее время консультирует СтГАУ специалист из Украины.

Опыт отечественных предприятий, достигших **550–650** баллов, представляет для Украины, как и любой другой постсоветской страны, большую ценность. А сами предприятия – это понятные соотечественникам образцы для подражания.

Знания, эксперты, практический опыт, предприятия-лидеры и отработанные технологии позволяют развернуть в Украине массовое движение за деловое совершенство и качество. Однако, к сожалению, это движение до настоящего времени еще так и не получило в стране широкомасштабного развития.

ЧТО ЖЕ СДЕРЖИВАЕТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ В УКРАИНЕ

В последние годы на государственном уровне, в бизнесе, в среде экспертов активно заговорили о проблемах конкурентоспособности компаний и экономики. Это вызвано рисками, связанными с вступлением в ВТО, созданием Зоны свободной торговли со странами ЕС, гармонизацией украинских законов и стандартов с международными и т.п. Как уже отмечалось, это риски массового вытеснения украинских производителей с внутреннего рынка из-за их низкого уровня делового совершенства. Появилась надежда, что, наконец, содействию совершенствованию будет дан зеленый свет. Однако этого не произошло, по причине неадекватного понимания и чиновниками, и большинством экспертов того, в какой степени конкурентоспособность экономики Украины зависит от делового совершенства ее предприятий и организаций.

В Украине на государственном уровне основной упор по-прежнему делается на стандартизацию, метрологию, техническое регулирование и защиту прав потребителей. Совершенствованию организаций внимание уделяется лишь эпизодически, и то преимущественно на базе стандартов. Не буду давать оценку эффективности этой работы, отмечу только, что для обеспечения приемлемой конкурентоспособности украинских компаний и отечественной экономики того, что делается явно недостаточно. Основная причина такой ситуации в том, что решение проблем совершенствования – весьма специфических и сугубо добровольных – «взяли на себя» регулирующие органы, для которых эта функция несвойственна и чужеродна, что подтверждается и международной практикой. Этим можно объяснить и то, что до сих пор подменяется целый ряд понятий.

Стандарт преподносится обществу как идеал, к которому нужно стремиться и соответствие которому автоматически обеспечивает конкурентоспособность компании. В то время как стандарт – это всего лишь компромисс между сильными и слабыми сторонами и он отражает некий средний уровень, достигнутый большинством. В условиях перенасыщенного рынка соответствие стандарту не дает гарантии конкурентоспособности и явно недостаточно для обеспечения социально-экономического прорыва. В развитых странах конкурентная борьба давно уже ведется на уровне, превышающем нормы стандартов.

Техническое регулирование представляется, как средство повышения конкурентоспособности. На самом деле техническое регулирование вообще не имеет отношения к конкурентоспособности. Это средство исключительно для

предупреждения появления на рынке продукции, опасной для здоровья людей, их имущества и природной среды. Техническое регулирование оперирует едиными нормами, обязательными для всех. Ниже этой нормы – преступление. Выше нормы – выходит за рамки технического регулирования.

Государственный контроль и надзор, на которые уповают чиновники, конечно, важны для защиты от потенциально опасной продукции. Однако практика свидетельствует, что их усиление не гарантирует улучшения ситуации с безопасностью и качеством на рынке. А при определенных обстоятельствах они могут оказывать негативное влияние на конкурентоспособность предприятий.

Безопасность и качество продукции, безусловно, имеют первостепенное значение. Но заниматься выявлением и устранением дефектов продукции – это затратное и малоэффективное дело. Низкое качество продукции – это уже следствие, а основное внимание нужно уделять анализу и предупреждению причин, что как раз и относится к области делового совершенства. Это с одной стороны. А с другой — кроме качества продукции, есть ее себестоимость. И выпускать продукцию приемлемого качества еще недостаточно, чтобы компания имела долговременный стабильный успех. Есть и такие важные характеристики, как цена, сервисное обслуживание продукции, обязательность компании в отношениях с потребителями и т.п. Поэтому в мире уже давно основной акцент делается не на продукцию, а на организации, производящие продукцию. Как говорят, занимаются в основном «курицами», а не «яйцами». Здоровая курица всегда несет одинаково качественные яйца. А совершенная организация не производит опасную и некачественную продукцию, обеспечивая при этом приемлемый уровень производительности, себестоимости и других важных параметров. Как, например, Toyota, Sony, Nokia, Siemens, YELL и др.

Совершенство организации – это наиболее эффективное и перспективное вложение ресурсов. Но, увы, на сегодня в Украине даже банальных систем управления качеством по ISO 9001 в пересчете на 1000 жителей меньше, чем в Китае, в 3,5 раза, а в сравнении с Италией – почти в 40 раз! При этом реально работающих сертифицированных систем по экспертной оценке – не более 20%. Кроме того, нужно помнить, что совершенство компании – это не только система менеджмента качества, но еще и многое другое.

Социальную ответственность компаний, которую заслуженно поддерживает ООН, в Украине пытаются продвигать в отрыве от делового совершенства и качества – ее основной базы. А это, опять же - распыление ресурсов, потеря драгоценного времени. Как будто не понятно, что несовершенные компании, даже при желании, не в состоянии систематически и полнокровно удовлетворять заинтересованные стороны. Удовлетворение заинтересованных сторон – это и есть фундаментальная цель совершенствующихся организаций.

Чиновники до сих пор не осознали, что совершенствование компаний может существенно облегчить им наполнение госбюджета и увеличение ВВП. Ведь у совершенных компаний значительно выше доходы, прибыль и другие показатели. Кроме прочего, им есть с чего платить налоги. Это самый эффективный и бесконфликтный путь решения экономических и других проблем государства.

Еще сохраняется недопонимание важности делового совершенства для своей конкурентоспособности и со стороны бизнеса. В результате, объединяясь в борьбе за послабление регулирующих воздействий и лоббирование корпоративных интересов в преференциях, к собственному совершенствованию, даже в части содействия со стороны власти, бизнес пока еще весьма пассивен.

Наши основные соперники – совершенные компании-«профессионалы», которые находятся значительно выше предписаний стандартов. И они не стоят на месте, а продолжают совершенствоваться, еще более отдаляясь от нас. Поэтому, чтобы иметь шанс исправить ситуацию, власть должна ориентировать свои деловые круги на достижение самых высоких рубежей, а не тех, которые уже пройдены международными лидерами. И оказывать им всяческое содействие в сокращении отставания. Это принципиально!

В то же время ведущие специалисты Украины, имеющие международный опыт и признание, уже более 5-ти лет консультируют лучшие компании России, Беларуси, Казахстана, других стран, помогая им совершенствоваться, повышать конкурентоспособность и приближаться к уровню европейских лидеров. Поскольку эти специалисты еще не достаточно востребованы у себя в Украине.

КОМФОРТНЫЙ КЛИМАТ ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Для кардинальной активизации движения за деловое совершенство и качество в стране должен быть создан комфортный климат, обеспечивающий, прежде всего, престижность совершенных организаций и процессов совершенствования. Особое место в формировании такого климата должно принадлежать власти, без поддержки которой в короткие сроки практически невозможно отдельные успешные проекты превратить в массовое всенародное движение, развитие которого базируется на «трех китах»: **хотеть, знать, уметь**.

Для того, чтобы собственники, руководители и персонал предприятий **хотели** постоянно системно совершенствоваться на основе лучшей практики, в стране должны действовать механизмы мотивации: понятные, убедительные и долговременные. Механизмы, которые были бы привлекательными для собственников и руководителей компаний и в которые они бы поверили. При этом в условиях кризиса, в условиях дефицитного бюджета вовсе не обязательно нести большие затраты. Для совершенствующихся предприятий может быть установлена гарантированная система наград (свидетельство **уважения**): на нижних уровнях грамоты, потом медали, ордена, а на самом вершине – обладатель Награды за совершенство EFQM – высшие награды страны. Для таких предприятий можно облегчить госконтроль и госнадзор (свидетельство **доверия**): чем выше уровень, тем меньше контроля и надзора, вплоть до полной их отмены. Совершенствующимся компаниям может быть дана гарантия государственной **защиты**, особенно от рейдеров: чем выше уровень, тем выше степень защиты. Ну и, конечно, если предусмотрены какие-либо преференции, их следует давать, прежде всего, под обязательство подняться на очередную ступеньку совершенства, естественно, с подтверждением выполнения обязательства.

В свою очередь, чтобы **знать** о лучших практиках, а не «изобретать велосипед», нужна действенная система обобщения и распространения информации в этой сфере. Такую систему целесообразно создавать в масштабах страны, интегрируя для этих целей уже существующие разрозненные центры.

Процессы совершенствования являются достаточно сложными, зачастую требующими принятия инновационных решений. Чтобы в условиях конкретных компаний **уметь** их выстраивать, поддерживать, а если требуется - подтверждать, в ряде случаев нужна профессиональная поддержка. В связи с этим в стране должна функционировать развитая инфраструктура предоставления высококачественных(!) услуг предприятиям в непрерывном совершенствовании. А для этого целесообразно обеспечить координацию деятельности разрозненных

центров, разработать и осуществить мероприятия, способствующие повышению качества предоставляемых ими услуг.

Назрела необходимость на парламентском уровне провести слушания о повышении конкурентоспособности экономики путем непрерывного системного совершенствования организаций (с участием представителей тех из них, которые имеют признание на европейском уровне). И принять Закон Украины «Об основах государственной поддержки и развития движения за деловое совершенство и качество», а также открыть по этой проблеме национальную программу.

Развитию движения за деловое совершенство и качество могут также способствовать: введение в законы о центральных и местных органах власти обязательств в части содействия предприятиям в совершенствовании; обучение высшего руководства страны вопросам качества и делового совершенства; обеспечение переподготовки и сертификации преподавателей дисциплин менеджмента и их признания на международном (европейском) уровне.

И, безусловно, весьма важно содействовать повышению авторитета и укреплению базы профессиональных общественных объединений, имеющих своей целью развитие движения за совершенство и качество в Украине.

ПОСЛЕСЛОВИЕ

Как говорят, Украина – не Россия, которая в силу неисчерпаемых природных ресурсов, прежде всего нефти и газа, может и помедлить. Украина вынуждена развиваться и совершенствоваться быстро, подобно Японии, испытывавшей дефицит ресурсов, но компенсировавшей это тем, что за короткий период стала одной из самых развитых стран мира. А ведь именно в Японии в наибольшей мере получили распространение и развитие концепции TQM – на сегодня основные принципы системного совершенствования.

Уместно напомнить китайскую мудрость: «Чтобы увидеть звезды, нужно открыть глаза». А, открыв глаза и присмотревшись к тому, что происходит в развитом мире, весьма полезно, по Высоцкому, «выбраться из колеи» устоявшихся представлений и, как мы любим говорить и писать, на практике «комплексно и системно» подойти к решению глобальных проблем, назревших в Украине, с использованием уже накопленного опыта в части совершенствования. Ибо «Меняется мир непрерывно, неспешно, Меняется все – от концепций до слов, И тот лишь сумеет остаться успешным, Кто сам вместе с миром меняться готов».

PS. Все, что здесь сказано о совершенствовании бизнеса, справедливо для всех деловых организаций страны, включая правительственные учреждения.



Власть с бизнесом воюет столько лет,
Чтобы наполнить скудный свой бюджет.
Но до сих пор ей не дано понять –
Налоги с «хилых» трудно собирать,
Как молоко доить с больной коровы.
Намного больше денег у здоровых.

А потому так важны нам решения,
Что делают наш бизнес совершеннее!

ОБРАЩЕНИЕ

**руководителей предприятий-членов Клуба лидеров качества Украины
к Президенту Украины, Председателю Верховной Рады Украины,
Премьер-министру Украины**

Уважаемые Виктор Федорович, Владимир Михайлович, Николай Янович!

В 1998 году по инициативе предприятий-победителей Украинского национального конкурса качества, который проводится на основе Модели совершенства Европейского фонда управления качеством (EFQM), создан Клуб лидеров качества Украины. Сегодня Клуб насчитывает около 50-ти предприятий-победителей Конкурса, которые своей основной задачей видят популяризацию идей качества в Украине, наиболее широкое распространение лучшего опыта отечественных предприятий с целью достижения существенных позитивных сдвигов в экономике нашего государства.

Руководствуясь решениями Президента, Верховной Рады и Кабинета Министров Украины, касающихся возрождения отечественной промышленности и повышения конкурентоспособности украинской экономики, думая о социально-экономическом положении своих предприятий и государства в целом, стремясь оказывать содействие улучшению жизни граждан Украины, мы стараемся делать все возможное для того, чтобы наши предприятия постоянно повышали совершенство и конкурентоспособность, выпускали продукцию только высокого качества, которая отвечала бы нуждам и требованиям потребителей.

Используя современные мировые и отечественные достижения по системному управлению качеством, совершенствуя свои системы менеджмента на основе международных стандартов ISO серий 9000 и 14000, OHSAS 18000, SA 8000, принципов Всеобщего управления качеством и Модели EFQM, мы достигли уровня стабильных фирм развитых европейских государств.

Наши предприятия, невзирая на сложную экономическую обстановку в Украине, выплачивают достойную заработную плату своему персоналу, своевременно перечисляют существенные налоги, пополняя государственный бюджет, удовлетворяют нужды потребителей на внутреннем и внешнем рынках, наравных конкурируют с зарубежными фирмами.

Сегодня, когда кардинально изменяется социально-экономическое лицо нашего государства и Украина стала членом ВТО, проблемы качества и совершенства становятся для украинцев важными и актуальными, как никогда раньше. Учитывая это, движение за качество и совершенство, которое на протяжении многих лет развивает в нашей стране Украинская ассоциация качества, сегодня получает особое значение, а опыт лучших украинских предприятий по достижению профессионального европейского признания заслуживает внимания и глубокого осмысления со стороны власти и широкого распространения в отечественной промышленности.

Объединившись в Клуб лидеров качества Украины, наши предприятия, по сути, создали мощный локомотив, который способен содействовать выводу отечественной промышленности и экономики на современные европейские рубежи. Каждое из наших предприятий готово поделиться накопленным опытом с другими отечественными предприятиями, оказать им помощь в овладении лучшей практикой ведения цивилизованного бизнеса, повышения совершенства и конкурентоспособности.

Сегодня опыт предприятий-членов Клуба лидеров качества Украины – это реальное достояние нашего государства, а сами предприятия – надежная опора для Президента и Правительства в их стремлении вывести Украину на уровень развитых европейских стран.

Уважаемые Виктор Федорович, Владимир Михайлович, Николай Янович, мы обращаемся к Вам с просьбой обеспечить государственную поддержку отечественным предприятиям, которые достигли высокого уровня совершенства и получили профессиональное признание на европейском уровне. Надеемся на Ваше личное содействие широкому распространению приобретенного нашими предприятиями опыта с целью дальнейшего развития общественного движения за качество и совершенство в стране и достижения существенных позитивных сдвигов в экономике нашего государства.

По поручению Совета Клуба, с уважением,

**Председатель Совета Клуба,
генеральный директор НКМЗ**

Г.С Суков

**Президент Клуба, президент
Украинской ассоциации качества**

П.Я. Калита

16 сентября 2010 года



**КАЛИТА Петр Яковлевич,
президент Украинской ассоциации качества,
академик Украинской академии наук
и Российской академии проблем качества.**

Известный общественный деятель и специалист в сфере качества. Инициатор и лидер движения за деловое совершенство и качество в Украине, положившего начало общественному движению за качество в СНГ. С 1989 года бессменный президент первого на постсоветском пространстве национального общественного объединения по качеству – Украинской ассоциации качества. Инициатор создания и первый президент Международной гильдии профессионалов качества. Один из ведущих лидеров движения за качество Центральной и Восточной Европы (ЦВЕ).

В разные периоды был заместителем председателя Национального совета по качеству при Президенте Украины, советником Премьер-министра Украины, вице-президентом Всемирного совета качества, экспертом Европейской экономической комиссии Организации Объединенных Наций и др.

В настоящее время руководитель Координационного совета общественных организаций и объединений Украины по вопросам качества, совершенства, социальной направленности и конкурентоспособности. Председатель Совета Украинской хартии «За деловое совершенство и качество», член советов при Комитете по вопросам промышленной и регуляторной политики и предпринимательству Верховной Рады, министерствах и ведомствах. В украинской сети Глобального договора ООН по корпоративной социальной ответственности (КСО) руководитель комиссии по системным средствам обеспечения КСО. На международном уровне – член Генеральной ассамблеи Европейской организации качества (ЕОК), председатель Международной конкурсной комиссии Турнира по качеству стран ЦВЕ и президент Клуба лидеров качества стран ЦВЕ, член Международного комитета по КСО, лидер двух проектов Всемирного альянса качества (WQC).

Отмечен наградой «Человек качества года`99» на планете – присуждена на стыке тысячелетий Всемирным советом качества (WQC) «За выдающееся руководство, выдающиеся достижения в видении, предвидении и решимости». Вручение состоялось на 10-м Всемирном конгрессе по Всеобщему качеству (Индия, Бомбей, январь 2000 года) одновременно с вручением еще одной награды WQC – «Чемпион качества столетия», которую разделили всемирно известные гуру качества Гэнити Тагути из Японии и Арманд Фейгенбаум из США. В 2006 году первым из числа иностранных ученых и специалистов награжден медалью имени Ильина Всероссийской организации качества (ВОК) в номинации «За выдающиеся достижения в области качества». В последующие годы этой медали удостоены также Арманд Фейгенбаум (2008) и Есио Кондо из Японии (2009). В Украине, как президент Украинской ассоциации качества, награжден Президентским орденом «За заслуги», Почетными грамотами Верховной Рады - «За особые заслуги перед Украинским народом», Кабинета Министров - «За весомый вклад в общественное движение за качество, повышение конкурентоспособности продукции отечественных предприятий, формирование позитивного международного имиджа Украины в сфере качества», Президиума Национальной Академии наук.