

ОТ ИДЕИ К РАЗВИТИЮ

ДС

ДЕЛОВОЕ СОВЕРШЕНСТВО

ежемесячный деловой журнал

я н в а р ь • 2008

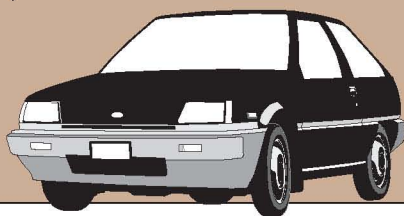
■ Супруги по работе

■ Как стать лучшим

■ Как работает
внутренний PR

■ Д Л Я И Д Е Й

**СМЕРТНЫХ
ГРЕХОВ
РОССИЙСКОГО
АВТОПРОМА**



ISSN 1813-9485



9 771813 948001 >

www.stq.ru/ds



Маслов Д.В.

ОТ КАЧЕСТВА К СОВЕРШЕНСТВУ. ПОЛЕЗНАЯ МОДЕЛЬ EFQM

М.: РИА «Стандарты и качество», 2007.

Новинка



Автор рассматривает один из наиболее эффективных инструментов анализа и совершенствования деятельности организации — модель совершенствования бизнеса, разработанную Европейским фондом управления качеством (EFQM). Подробно представлена структура модели, содержание ее критериев и оценочного механизма.

Реальные примеры применения модели EFQM и практические задания позволят читателю освоить методики самодиагностики организации, подготовки отчетов по самооценке, в том числе при соискании премий в области качества различных уровней, основанных на модели EFQM, а также конкурсной экспертной оценки организаций.

Индекс — 21324

**ЭТУ КНИГУ
ВЫ МОЖЕТЕ
ЗАКАЗАТЬ**

в РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО»

Адрес: 115088, Москва, 2-я ул. Машиностроения, д. 17

Адрес для переписки: 115114, Москва, а/я 21. Тел.: (495) 988 8434, 771 6652, 506 8029

Факс: (495) 771 6653, 600 8287. E-mail: podpiska@mirq.ru

Сайты: www.mirq.ru, www.stq.ru Интернет-магазин: www.mirkachestva.ru

ЧТО ДЕЛАТЬ И КТО ВИНОВАТ?

Лет пятнадцать назад разве что ленивая газета не публиковала статьи с таким названием. Времена изменились: модными стали другие темы, но вот этой колонке трудно найти более подходящее название. Я не стала бы писать о той неприятной истории, которая произошла со мной, если бы не статья о бенчмаркинге в больницах...

А случилось вот что. В середине ноября я приняла участие в одной конференции. По ее окончании я, игнорируя предложенное шампанское, быстро вышла в темноту улицы и устремилась к своему автомобилю. В мыслях было одно: скорее попасть домой, переработать полученную информацию и отправить ее на работу. Но когда до машины оставалось метров двадцать, подул резкий ветер, и я получила сильнейший удар по голове. В ту секунду казалось, что меня сбил с ног миниатюрный истребитель. Как выяснилось позднее, порыв ветра свалил на меня незакрепленный металлический дорожный знак.

Очнувшись через несколько секунд, я обнаружила себя лежащей в луже крови, надо мной склонились испуганные люди. На улице было минус 2 °С, и меня начало трясти от холода. К счастью, «Скорая помощь» приехала довольно быстро. Благодарностью вспоминаю, как оперативно в больнице нейрохирург осмотрел меня, как медсестра промыла и зашила две раны на голове. Так как я отказалась от госпитализации, мне разрешили отбыть домой при условии, что на следующий день я вызову врача на дом, и мне каждый день будут делать перевязку.

Я нисколько не сомневалась, что все это осуществимо, ведь у меня медицинская страховка, и я прикреплена к пяти поликлиникам. Но когда утром я попыталась вызвать врача, то услышала в ответ, что подобный сервис страховым полисом не предусмотрен. К счастью, у моего супруга свободный график работы, и он каждое утро в течение недели возил меня в поликлинику. А что делать людям, которые не имеют автомобиля или одиноки? Я представила себя в метро или автобусе шатающуюся от слабости, с головой, перевязанной, как у раненного бойца. Зрелище не для слаонервных!

Когда через неделю мне сняли швы, оказалось, что в зоне одной из ран образовалась гематома. Хирург посоветовал прикладывать к этому месту троксевазин и отпустил с богом. Но невропатолог сразу же отправил меня на УЗИ и повторный рентген. Видно, у него были сомнения относительно правильности диагноза, но корпоративная этика не позволила ему прямо осудить действия хирурга. Он осторожно намекнул, что такая гематома может не рассосаться и принести неприятности.

Прошло несколько дней. Гематома осталась на прежнем месте. Хирург предложил мне снова разрезать кожный покров и зашить рану. Это означало, что весь процесс восстановления должен повториться сначала.

Итак, я стала жертвой некомпетентности одного из врачей. И к сожалению, я не одинока... В статье, посвященной бенчмаркингу в канадских госпиталях, говорится, что в среднем 7,5% пациентов страдают от врачебных ошибок. Думаю, что статистические данные по нашим больницам более трагичны. Хотя уместна ли здесь статистика вообще? Ведь, если из-за ошибочных действий врача погибнет даже один человек, его семье не будет легче от осознания того, что их случай — исключение. Чем же объясняется неправильное лечение? Зачастую невежеством врача, нежеланием познавать новое, недостаточностью времени, отпущенного на одного больного. Современная российская страховая медицина напоминает потогонную систему конвейерного типа. На каждого больного в платной поликлинике отпущено 15 минут. А в государственной, где обслуживаются российские пенсионеры, и того меньше. Так кто же виноват в современном состоянии здравоохранения и что делать, чтобы исправить ситуацию? Вопрос остается открытым.





Издатель
РИА «Стандарты и качество»
Генеральный директор
Н.Г. Томсон
Учредитель
Н.Г. Томсон
Главный редактор
Н.Г. Томсон
Заместитель главного редактора
И.Л. Дрыгина
Ответственный секретарь
О.А. Кротова
Редактор
Ю.В. Сырбу
Корректор
В.М. Бурдина
Переводчик
А.Л. Раскин
Менеджер по развитию
Н.Ю. Кивва

Главный художник
В.А. Черников
Дизайнер
Н.С. Зуева

Производственный отдел
В.А. Барашин
Компьютерная верстка
В.А. Черников

Отдел маркетинга и рекламы
А.А. Муравьев
E-mail: reklama@mirq.ru

Отдел продаж
И.В. Попова

Подписка
Тел.: +7 (495) 988 8434, 600 8247,
506 8029, 771 6652
Факс: +7 (495) 771 6653
E-mail: podpiska@mirq.ru

Адрес редакции:
115088, Москва,
2-я ул. Машиностроения, д. 17
Тел.: +7 (495) 988 8434, 771 6652
Факс: +7 (495) 771 6653
Телефон для предложений
по совершенствованию журнала:
+7 (495) 517 5379

Интернет-магазин:
www.mirkachestva.ru
E-mail: ds@mirq.ru

www.stq.ru/ds

Подписано в печать 12.12.07. Формат 60х90/8.
Бумага мелованная матовая. Печать офсетная.
Печ. л. 8,0. Уч.-изд. л. 8,8. Тираж 6000 экз.
Заказ 3250. Цена договорная.
Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-18733
от 20.10.04.
Отпечатано в ОАО «Калужская типография
стандартов».
248006, Калуга, ул. Московская, 256.

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.
Редакция не несет ответственности за содержание
рекламных материалов. Любое использование
материалов номера возможно только с письменного
разрешения редакции.



Система менеджмента качества РИА «Стандарты и качество»
сертифицирована по ISO 9001:2000

статья номера



20

СЕМЬ СМЕРТНЫХ ГРЕХОВ РОССИЙСКОГО АВТОПРОМА

ЛИЧНОСТЬ

4 Верить в свое волшебство

Интервью с заместителем генерального директора по организационному развитию компании «Русские краски» А. Бушуевым. Читайте о том, как реализуются самые дерзкие мечты и достигается совершенство в бизнесе.

КАЧЕСТВО

ГУРУ

10 Архитектор качества

Ольга Кротова

Джозефа Джурана многие называют отцом менеджмента качества. И заслуженно: именно благодаря ему во многом состоялась наука о качестве. В декабре 2007 года великому гурзу исполнилось 103 года.

БЕНЧМАРКИНГ

14 Как стать лучшим

Виктор Соуэр

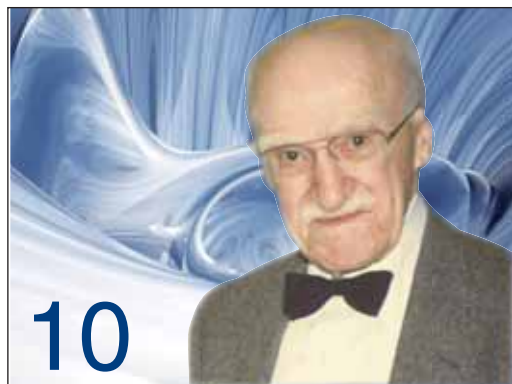
Здравоохранение — особенная отрасль. Возможно ли здесь применять бенчмаркинг? Почему бы нет! Причем не обязательно искать партнеров для сравнения только в своей отрасли.

ПРОБЛЕМА

20 Семь смертных грехов российского автопрома

Карл Ватт

В последние годы в автопроме налицо заметные улучшения. Но большинству пред-



СОДЕРЖАНИЕ

январь · 2008

приятий пока не удастся вывести свою продукцию на мировой уровень. В чем же причина? Размышляют два эксперта.

РАЗМЫШЛЕНИЯ

28 А вы, друзья, как ни садитесь...

Юрий Тишков

Прогрессивная корпоративная культура — один из важнейших факторов конкурентоспособности. Как ее построить? Как создать потребительскую ценность на российском и мировом рынках?

АФОРИЗМЫ

35 Корифеи менеджмента и маркетинга о бизнесе

МАРКЕТИНГ

РЕЙТИНГ

36 Топ-40 российских брендов: результаты 2007 года

ИССЛЕДОВАНИЯ

40 Бал правит потребитель?

Григорий Трусков

На западе и в Америке музыку сегодня заказывает покупатель. А как обстоят дела в России? Как у нас складываются отношения «производитель — оптовик — розница — потребитель»?

БРЕНД

44 Японские автобренды

ПЕРСОНАЛ

МОТИВАЦИЯ

46 Как работает внутренний PR

Тимур Гагин

Внутренний PR — это технология выстраивания, внедрения и поддержания корпоративного мифа и корпоративной культуры. И те, кто им занимается, в стратегическом смысле руководят всей компанией.

ОТНОШЕНИЯ

50 Супруги по работе

Джули Рамирез

Одна из актуальных HR-проблем в Америке — все увеличивающееся количество так называемых служебных браков. Что это? И как такие отношения сказываются на бизнесе?

КАЛЕНДАРЬ

56 Международные конференции, конгрессы, выставки, семинары

БИБЛИОТЕКА

58 Книжные новинки издательств Business Plus, ASQ Quality Press, РИА «Стандарты и качество»

ДАЙДЖЕСТ

60 Обзор самых интересных публикаций в западных электронных изданиях

МЕНЕДЖМЕНТ,
УПРАВЛЕНИЕ —
ЭТО СПЛАВ СИСТЕМЫ
ЗНАНИЙ И ИСКУССТВА
ПО ИХ ПРИМЕНЕНИЮ
В РЕАЛЬНЫХ
СИТУАЦИЯХ.



Алексей БУШУЕВ: Верить в свое волшебство

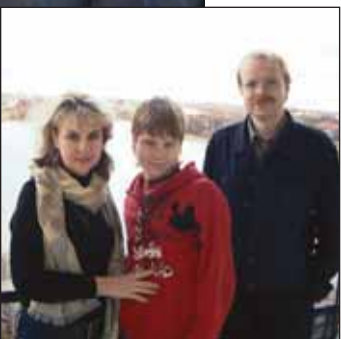
В детстве он мечтал стать водителем автобуса, увлекался, как и многие его сверстники, походами, велосипедом, рыбалкой, читал приключенческие книги, отдавал предпочтение популярной музыке. А сегодня Алексей Бушуев — заместитель генерального директора по организационному развитию одного из крупнейших российских предприятий «Русские краски».

ДС. Что для вас является той движущей силой, которая не позволяет останавливаться на достигнутом и подвигает постоянно брать все новые и новые высоты?

Алексей Бушуев. Внутреннее стремление стать лучше, узнать, освоить или хотя бы прикоснуться к тому, что пока находится за горизонтом моих знаний и умений, привнести что-то новое в свою жизнь и жизнь окружающих, близких мне людей. А это стремление, в свою очередь, питается сложившимся кругом общения: моей семьей, друзьями, коллегами. Важным энергетическим стимулом выступают успех, который формирует чувство гордости и удовлетворенности от достигнутого, и неудача, которая порождает чувство досады и желание мобилизоваться и преодолеть возникшие барьеры.

ДС. Чем вы руководствовались при выборе профессии? Как вы думаете, на что должны обращать внимание при выборе профессии представители молодого поколения?

А.Б. По складу ума я гуманитарий. Еще в школе увлекся историей и обществоведением. Логическим продолжением этого увлечения стала учеба на историческом факультете Ярославского университета, затем в аспирантуре на кафедре отечественной истории. Предметом моих научных исследований была история российского предпринимательства. Но как раз в те переломные для профессионального самоопределения годы грянули рыночные реформы, и правила игры под названием «жизнь» резко изменились. Стало понятно, что надо искать новую сферу приложения сил и жизнен-



С женой и сыном.
Калининград.
2007 год

ной энергии. Я обратил внимание на маркетинг и менеджмент — дисциплины, близкие мне как гуманитарии. О них в те годы только начали говорить, только появлялась первая литература (сразу вспоминаются «Основы маркетинга» Филиппа Котлера). Одним словом, я встал на путь освоения бизнес-дисциплин, по которому и продолжаю идти.

Что можно пожелать молодому поколению? Понять себя, свои желания и стремления, потому что выбранные профессия, работа должны нравиться, приносить энергетику эмоций и давать импульс к саморазвитию. И тогда придет успех и все, что с ним связано.

ДС. Как складывалась ваша карьера до работы в компании «Русские краски»? Какие ценные уроки вы вынесли из прошлого?

А.Б. Пять лет я проработал в органах власти нового российского государства, которые фактически заново формировались после августовского путча 1991 года. Именно тогда, в январе 1992 года, с командой единомышленников и однокашников по университетской скамье пришел работать в создаваемую администрацию Ярославской области. Это было бурное и интересное время, многое создавалось с нуля или по-новому. Мы очень деятельно участвовали в формировании оргструктуры и рабочих процессов новой администрации, разработке устава области и подготовке первых региональных законов, внедрении начавших «стучаться в дверь» IT-технологий. Я начинал как заместитель начальника отдела и постепенно дорос до руководителя Аналитического центра при губернаторе и члена правительства области.

Затем, в 1997 году, мы с командой создали собственный консалтинговый бизнес. Наша компания, аналитический центр Leapcor, успешно работает на рынках мар-



Интервью Владу Листьеву на Всесоюзном студенческом форуме. 1989 год



НАША СПРАВКА

- Место и год рождения: Ярославль, 1966 год
- Семейное положение: женат, сын 15 лет

Образование

1. 1984—1990 — Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, специальность — история, квалификация — историк, преподаватель истории
2. 1994—1997 — Академия государственной службы при Президенте РФ (Москва), специальность — юриспруденция, квалификация — юрист
3. 1995—1999 — Международный институт менеджмента ЛИНК (Москва), специальность — менеджмент, квалификация — менеджер
4. 2002—2004 — Открытая школа бизнеса Открытого университета Великобритании, квалификация — MBA

Карьера

- С 2005 года — заместитель генерального директора по организационному развитию компании «Русские краски»
- 1997—2005 — генеральный директор аналитического центра LENCOR (управленческое и маркетинговое консультирование, маркетинговые исследования)
- 1994—1997 — руководитель Аналитического центра при губернаторе Ярославской области, член правительства Ярославской области (информационно-аналитическое обеспечение органов государственной власти, подготовка и экспертиза проектов решений)
- 1992—1993 — начальник аналитического отдела информационно-аналитического управления администрации Ярославской области
- 1990—1993 — аспирант кафедры отечественной истории Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова