

# ДОРОГИ, КОТОРЫЕ МЫ ВЫБИРАЕМ

*Каждый выбирает для себя  
женщину, религию, дорогу...*

Юрий Левитанский

Надо полагать, работающие в области менеджмента качества выбрали дорогу к качеству — ту, которая, согласно Э. Демингу, бесконечна. Меня протяженность этой дороги не так интересует, как вектор движения. Куда мы по ней маршируем? И что с нами происходит на марше?

Остались позади девяностые, которые с чьей-то точки зрения были «лихими», а с моей — «золотым веком» российского менеджмента качества, имевшим высокие цели. Именно на то десятилетие в нашей стране пришлось формирование новой профессиональной группы — менеджеров по качеству. Этим людям, с разным образованием и жизненным опытом, легко узнать по ярко выраженному стремлению к упорядоченности, по способности делать дело «не благодаря, а вопреки». А также — по стремлению проповедовать и не соглашаться, что является обычно характерными чертами политической оппозиции...

Вот только оппозиции чему? Говорить о сложившейся государственной политике в области качества не приходится. Тем не менее, последствия этой неоформившейся политики — налицо. Менеджмент качества выхолащивается, подвергается атакам невежд или ренегатов, заменяется имитациями. Полагаю, любой профессионал из нашей среды может привести примеры органов по сертификации, проводящих «аудиты по телефону». Впечатляют также

бланки сертификатов какого-нибудь там международно-научного «Евро-», или «Интер-», или «Техно-» с печатями, где оттиснута аббревиатура ISO...

Внедрение на рынок имитации, очевидной для специалиста и не распознаваемой потребителем как подделка в силу недостаточной осведомленности или малого достатка, — случай в международной торговой практике известный. Только, говорят, в Италии дамочек, приобретающих сумочки «под Гуччи» за пять долларов, зверски штрафуют, а производителя этих сумочек могут даже посадить в тюрьму. У нас же с «продавцами сертификатов» бороться вроде бы некому. Ну, не Росстандарту же, каковой в бытность Госстандартом, зарегистрировал сотни систем добровольной сертификации и не контролирует качество услуг «аккредитованных» в них органов?

Казалось бы, при чем здесь менеджеры по качеству? В тех организациях, которые покупают такие сертификаты и включаются в процесс введения потребителя в заблуждение, менеджеров по качеству, как правило, нет. Да, «наши» менеджеры в это время «пропалывают свои грядки». Вот только расстояние от позы огородника до позы страуса невелико...

Почему такое многочисленное, с не самой низкой интеллектуальной планкой, профессиональное сообщество, как менеджеры по качеству, индифферентно к деградации рынка? Почему пренебрегает гарантированными возможностями выбирать и/или влиять на выбор, которые предоставляет объединение? Общественные организации имеют право законодательной инициативы, способной формировать правила игры во многих областях. Но создать организацию — это ведь требует больших усилий, чем пикироваться на форумах, правда?

А тем временем настает 2012 год. Как обычные граждане или как профессионалы — думайте, коллеги, выбирайте!

СВЕТЛАНА  
ВАЛЕРЬЕВНА  
ВАСИЛЕВСКАЯ

генеральный директор  
консультационного Центра  
«Качество и Бизнес»