

УДК 004.2  
ББК 32.973.26-018.2  
Ш51

**Шестаков, Александр Леонидович.**

Ш51 Антиуправление бизнесом, или как не разрушить бизнес, улучшая его качество [Электронный ресурс] / А. Л. Шестаков, Д. В. Маслов. — 2-е изд. (эл.). — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 211 с.). — М. : ДМК Пресс, 2018. — Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10".

ISBN 978-5-93700-069-9

Многие умные люди в России говорят, что КАЧЕСТВО в современном бизнесе - это залог конкурентоспособности. И это правда! Вероятно, в магазине рядом с этой книгой вы увидите два-три замечательных издания о качестве, которые расскажут вам о мудрых японцах и их эффективных системах управления, о великих гуру качества, сделавших переворот в мировом менеджменте. Вполне возможно, что на полке вы также найдете какое-нибудь учебное пособие уважаемого отечественного автора о том, как важно и нужно внедрять системы менеджмента качества, чтобы добиться головокружительных успехов в бизнесе.

НО... в этой книге авторы попытались отойти от уже сложившихся в России штампов и стереотипов в отношении quality management и показать свежий взгляд на проблемы качества в отечественном бизнесе. Сочетание иронического и аналитического стилей изложения подкреплено богатым практическим опытом авторов и здравым смыслом, что позволит вам взглянуть на вопросы управления качеством под новым углом и НЕ РАЗРУШИТЬ БИЗНЕС, УЛУЧШАЯ ЕГО КАЧЕСТВО.

УДК 004.2  
ББК 32.973.26-018.2

**Деривативное электронное издание на основе печатного издания:** Антиуправление бизнесом, или как не разрушить бизнес, улучшая его качество / А. Л. Шестаков, Д. В. Маслов. — М. : ДМК Пресс, 2013. — 208 с. — ISBN 978-5-97060-021-4.

В соответствии со ст. 1299 и 1301 ГК РФ при устранении ограничений, установленных техническими средствами защиты авторских прав, правообладатель вправе требовать от нарушителя возмещения убытков или выплаты компенсации.

ISBN 978-5-93700-069-9

© ДМК Пресс, 2013



# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ АВТОРОВ</b> .....	5
<b>ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ</b> (СКАЗКА ОБ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ) ....	11
<b>ГЛАВА 1</b>	
<b>ГОСУДАРСТВЕННЫЕ СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО</b> .....	17
ПРИТЧА «Качество в законе».....	18
ОТКРОВЕНИЕ «О неизвестной стандартизации» .....	20
<b>ГЛАВА 2</b>	
<b>СНАЧАЛО БЫЛО СЛОВО, ИЛИ СТАНДАРТНЫЕ КОНСТРУКЦИИ</b> .....	35
ПРИТЧА «Политика и тендер» .....	36
ОТКРОВЕНИЕ «Размышление о «шлагбаумах».....	41
<b>ГЛАВА 3</b>	
<b>ИСОФРЕНИЯ</b> .....	55
ПРИТЧА «ИСО пикчерс представляет: «опасное внедрение» .....	56
ОТКРОВЕНИЕ «ИСО 9001: 2000: иллюзии и реальность».....	67
<b>ГЛАВА 4</b>	
<b>ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД НЕ ПОДХОДИТ?..</b> .....	81
ПРИТЧА «Борьба с процессным подходом».....	82
ОТКРОВЕНИЕ «Процессы и финансы».....	91
<b>ГЛАВА 5</b>	
<b>ФОКУСЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ</b> .....	99
ПРИТЧА «Явка с пуповиной» .....	100
ОТКРОВЕНИЕ «Японский бог» .....	109
<b>ГЛАВА 6</b>	
<b>ПРИЗНАНИЕ КАЧЕСТВА И ПУТЬ К СОВЕРШЕНСТВУ</b> .....	121
ПРИТЧА «Об успехе и его качестве» .....	122
ОТКРОВЕНИЕ «Не все премии одинаково полезны» .....	128





## ГЛАВА 7

**БЕНЧМАРКИНГ, МАРКЕТИНГ, ИЛИ КАК ЕГО ТАМ.....145**

ПРИТЧА «На дне? Или особенности национального бенчмаркинга» .....146

ОТКРОВЕНИЕ «Стратегия «перекрестного опыления».....154

## ГЛАВА 8

**КТО ПОСЛЕДНИЙ НА ПРИЕМ К ДОКТОРУ ДЕМИНГУ? .....165**

ПРИТЧА «Детективные истории» .....166

ОТКРОВЕНИЕ «Смestrельные болезни» по Демингу и ошибки  
росcийских предприятий».....176

**ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ.....197**