

«Качество услуг связи и ИКТ – современному информационному обществу»



Очередной XXI конгресс на такую тему прошел 10 ноября 2011 г. в московском «Президент-Отеле». Он проводится в рамках Глобального проекта «России – новое качество роста» и проходит во Всемирный день качества, который ежегодно отмечается во многих странах мира.

В адрес оргкомитета поступили приветствия к организаторам и участникам конгресса от Совета Федерации Федерального Собрания РФ, Госдумы России, Минкомсвязи и Минэкономразвития РФ, Росстандарта.

Завтрашний день российской экономики

Концептуальным выступлением стал доклад генерального директора НП СРО «СтройСвязьТелеком», академика МАИ, МАКТ, д.э.н. Ю.И. Мхитаряна. Давая сравнительную характеристику социально-экономическому развитию нашей страны в отношении мирового сообщества, докладчик предложил аудитории конгресса задуматься о завтрашнем дне российской экономики, месте России в мировых рейтингах будущего: «Мы декларируем сегодня верные принципы, но не следуем им, не обеспечиваем реализа-



цию поставленных задач и остаемся в тренде ухудшения экономического положения».

По приведенным в последнем докладе ООН о развитии человека (2010) данным, средняя продолжительность жизни россиян составляет 67,2 года, а в Норвегии – 81 год. При этом ВВП на душу населения (с учетом паритета покупательной способности) в России составляет всего 15 258 долл., а в Норвегии – 58 810 долл.

Касаясь темы ИКТ, докладчик отметил, что информационное общество позволило повысить конкурентоспособность экономики промышленно-развитых стран, причем инновации и ИКТ стали ведущими факторами достижения этих результатов. О положении нашей страны красноречиво говорят следующие цифры:

- ⇒ доля ИТ в ВВП ведущих мировых держав составляет более 3%, в России – примерно 1–1,5%;
- ⇒ доля отрасли ИКТ в ВВП России снизилась с 4,8% в 2004 г. до 4,0% в 2010 г.;
- ⇒ доля гражданской наукоемкой продукции России на мировом рынке не превышает 0,3%, США – 36%;
- ⇒ доля России в мировых расходах на НИОКР составляет 2%, США – 35%, ЕС – 24%.

В докладе подчеркивалось, что сегодня успех экономического развития России в большой степени зависит от качества государственного управления: «Растет неустойчивость мировой эконо-

Соорганизаторами нынешнего конгресса стали НП СРО «СтройСвязьТелеком» и СРО НП «ПроектСвязьТелеком». Официальный спонсор – ООО «Техкомпания Хуавэй». Спонсор – ЗАО «Атлантис Коммьюникейшнз». Техническую поддержку Конгрессу по традиции оказало ФГУП «МГРС». Генеральным информационным спонсором мероприятия выступил журнал «ВЕК КАЧЕСТВА», Интернет-партнером – портал «IKSMEDIA.RU». Информационные партнеры: РИА «Стандарты и качество», журналы «Вестник технического регулирования», «Мир стандартов», «Электросвязь», «Business Excellence», «Т-Сотт-Телекоммуникации и Транспорт».

мики, поэтому повышается значимость принятия правильных управленческих решений». Однако органы государственного управления получают устаревшую статистику, не имея актуальной информации. Заложенные в документах, определяющих стратегию развития страны на период до 2020 г., целевые показатели соответствуют сегодняшнему уровню развитых стран мира. При этом не учитываются прогнозы развития этих стран на 2020 г.

Особо в докладе был затронут вопрос подготовки кадров. Отмечалось, что главным фактором развития передовых стран мира являются высококвалифицированные кадры. Между тем в России налицо перекося в области профессионального обучения: «Как можно сегодня обеспечить ввод в эксплуатацию высокотехнологичного оборудования, если на предприятиях нет специалистов со средним специальным образованием?»

В конце своего содержательного выступления, обращаясь к аудитории, Ю.И. Мхитарян отметил: «Страна может больше, и мы должны к этому стремиться, расширять знания, эффективно использовать их и помогать органам государственного управления в выводе нашей экономики на новый уровень».

Впервые в работе конгресса принял участие вице-президент ОАО «Ростелеком» С.А. Лукаш.



«Как вы знаете, ОАО «Ростелеком» стало национальным оператором с широким спектром услуг. Порой финансовая составляющая имеет большой удельный вес при принятии решений, но сегодня приоритеты смещены на современные технологические разработки. Мы должны в короткий срок перейти на новые формы управления, взаимодействия с клиентами. Проблем на этом пути стоит много», – отметил он в своем выступлении.

Рассказывая о стоящих перед национальным оператором масштабных за-

дачах, С.А. Лукаш высказал свое мнение о конгрессе: «Для нас важен и сам конгресс, и его аудитория. Я услышал на конгрессе много нового и обязательно поделюсь этим с коллегами. Кроме того, здесь присутствует много представителей государственных органов, поэтому этот конгресс очень важен для общения и обсуждения».

«Сопоставление развития конкурентной среды в России по результатам опросов показало, что в 2010 г. увеличилось количество негативных оценок по сравнению с 2007 г.», – такие данные прозвучали в докладе заместителя руководителя Федеральной антимонопольной службы, к.т.н., академика МАКТ А.Н. Голомолзина. По мнению докладчика, на развитие конкуренции влияют субъекты рынка, занимающие доминирующее положение, поэтому меры государственного регулирования должны быть направлены на них. Особое место в докладе было уделено недискриминационному доступу к услугам, принципу технологической нейтральности, возможности конкуренции на рынке услуг фиксированной и сотовой связи, новому взгляду на универсальные услуги, разработке и внедрению ФАС системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001-2008.

А.Н. Голомолзин рассказал о проводимой ФАС работе: «В 2010 г. антимонопольными органами возбуждено и рассмотрено 121 дело о нарушении антимонопольного законодательства на рынках услуг связи; установлено 51 нарушение ФЗ «О защите конкуренции», выдано 48 предписаний об устранении нарушений. За первое полугодие 2011 г. рассмотрено уже 92 дела о нарушении антимонопольного законодательства и установлено 62 факта совершения нарушения».

Докладчик подчеркнул, что, решая поставленные задачи, ФАС ориентирует свою работу на запросы потребителей и особое внимание уделяет постоянному повышению результатов деятельности. Так, в документы СМК ФАС



включена методика оценки результативности структурных подразделений центрального аппарата ФАС России.

«Пока мы имеем препятствия для развития конкурентной среды, у нас будет отставание в развитии технологий», – продолжил актуальную для регионального оператора сотовой связи тему заместитель генерального директора по внешним связям ОАО «СМАРТС» В.В. Антонов.



По приведенным в презентации данным, по состоянию на 31 марта 2011 г. рыночные доли крупнейших игроков на рынке услуг сотовой связи распределяются следующим образом: МТС – 32,4%, Мегафон – 25,6%, Вымпелком – 24%, Tele2 – 8,6%, другие – 9,4%. На конкретных примерах докладчик показал, что региональные операторы, такие как СМАРТС, остаются в стороне от решения вопросов, связанных с внедрением перспективных технологий.

В.В. Антонов обратил внимание аудитории конгресса на зарубежный опыт: «Практически все проведенные или планируемые к проведению торги на получение лицензий 3G и 4G в США, Западной Европе, странах БРИК предусматривают технологическую и даже сервисную нейтральность. Практически обязательной во всех странах процедурой является проведение публичных слушаний и обсуждений всеми без исключения участниками рынка не только условий проведения торгов, но и принципов распределения частот».

В докладе были приведены данные о внедрении технологии LTE: «Запущены сети LTE в диапазоне 1800 МГц в 9 странах: Польше, Литве, Сингапуре, Германии, Латвии, Финляндии и других. Еще в 17 странах – Австралии, Бразилии, Гонконге, Индонезии, Японии, Южной Корее и других – начаты развертывание и испытания этой технологии».

Причину отставания России во внедрении новых технологий докладчик видит в отсутствии стратегии развития сотовой связи и в неравных условиях для участников рынка.



Инструменты инновационного развития

Заместитель руководителя Росстандарта, к.ф.-м.н., академик МАКТ Е.Р. Петросян познакомил участников конгресса с перспективным направлением в области менеджмента безопасности и качества продукции и услуг: «Прослеживаемость – механизм, который может помочь нам сегодня, как органам государственного управления, так и отдельным производителям, оперативно реагировать на выход на рынок некачественной продукции и услуг».



Важно грамотно построить систему прослеживаемости, которая не стала бы бременем для предприятия, а эффективно работала, приносила пользу. Поэтому необходимо выработать требования к таким системам. Сегодня системы прослеживаемости уже создаются в ряде стран, но наиболее полным, по мнению докладчика, является опыт США, где создана добровольная система прослеживаемости на основе программ верификации систем качества.

Реализации программ инновационного развития крупных российских компаний с государственным участием посвятил свое выступление **заместитель директора Департамента инновационного развития и корпоративного управления Минэкономразвития России Г.И. Сенченя**.

В соответствии с поручением Правительственной комиссии по высоким технологиям и инновациям (август 2010 г.) ряд крупных компаний с государственным участием и государственных корпораций разработали програм-



мы инновационного развития в целях повышения инновационной активности крупнейших российских предприятий, стимулирования спроса на инновационные товары и услуги.

Говоря об ожидаемых результатах реализации программ инновационного развития, Г.И. Сенченя привел в докладе следующие цифры:

⇒ расходы компаний на НИОКР за период с 2010 по 2013 гг. увеличатся более чем в два раза, т.е. до 446 млрд руб.;

35,5%, ОАО «ОАК» в период с 2011 по 2014 гг. планирует увеличить экспорт на 60,4%, ОАО «ВПК НПО машиностроения» – на 54,4%.

В докладе отмечалась важность мониторинга выполнения программ инновационного развития, опубликования в открытом доступе их паспортов, утверждения в ближайшее время Стратегии инновационного развития до 2020 г., введения в действие с 2012 г. нового Федерального закона РФ от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». По словам докладчика, эти инструменты окажут положительное влияние на российскую экономику.

Кадровое обеспечение инновационной экономики

Ведущий советник Комитета Государственной Думы по науке и наукоемким технологиям А.В. Тодосейчук обозначил в своем докладе проблемы кадрового обеспечения инновационной экономики России и изложил ре-

Из отзыва
ООО «Парапан Девелопмент»
«...Считаю конгресс полным, насыщенным, с большим количеством докладов, а также возможностью обсуждения с коллегами по бизнесу насущных проблем ...»

- ⇒ общие расходы на реализацию программ инновационного развития в 2013 г. составят 1441 млрд руб. (732 млрд руб. – в 2011 г.);
- ⇒ производительность труда за 2012–2013 гг. вырастет на 16%, энергоэффективность – на 7%;
- ⇒ компании планируют активно использовать внешние источники инноваций (только на НИОКР в вузах планируется потратить 20 млрд руб. в 2013 г. (11 млрд руб. – в 2011 г.).

Докладчик подчеркнул, что существенно увеличится финансирование НИОКР в вузах. При этом наибольший объем обязательств на себя взяли компании электроэнергетического и добывающего секторов, инфраструктурные компании (РЖД, Почта России, Транснефть, Ростелеком и т.д.).

Помимо приведенных выше результатов, важным направлением является развитие внешнеэкономической деятельности компаний. У многих из них показатели развития экспорта – на достаточно высоких уровнях. Так, рост экспорта ГК «Ростехнологии» за период с 2010 по 2013 гг. запланирован на уровне 49,4%, ОАО «АвтоВАЗ» – на



комендации по исправлению ситуации в данной сфере: «За годы реформ в системе профессионального образования сложились определенные диспропорции. Страна испытывает острый дефицит рабочих кадров на фоне «перевыполнения плана» по росту числа аспирантов и докторантов».

Докладчик привел данные о существенном отставании России от развитых стран мира: государственные расходы на образование в 2010 г. составили 3,8% от ВВП, в развитых странах мира – 6–8%. Среди негативных тенденций в докладе отмечалось намере-

Из отзыва

ЗАО «Ситроникс Телеком Солюшнс»
«Конгресс оставил самые позитивные впечатления. Такие мероприятия весьма полезны для информирования в части вопросов качества, а также взаимодействия с госструктурами в этом аспекте...»

Из отзыва ФГУП «РЧЦ ЦФО»
«...Организация, как всегда, на высоком уровне!
Выступления все интересные...»

ние перевода финансирования среднего профессионального образования на региональный уровень, что значительно ухудшит ситуацию с учетом имеющегося регионального неравенства.

В заключение А.В. Тодосейчук отметил: «Нашим комитетом ведется большая законопроектная работа, направленная на ликвидацию имеющихся диспропорций в подготовке кадров, и мы активно развиваем эту работу».

Президент Инфокоммуникационного союза, к.т.н., академик МАКТ А.Е. Крупнов, продолжая тему кадровой проблемы, отметил низкий уровень подготовки кадров в телекоммуникационной отрасли, в частности: «Идет «вымывание» профессорско-

кадрового состава предприятия, докладчик отметил, что компания имеет свой учебный центр, регулярно проводит профессиональные конкурсы: «Это требует затрат, но мы понимаем необходимость развития кадров для обеспечения требуемого качества выполняемых работ в области строительства».

«Освоение новых технологий является залогом успешного развития компании», – отметил Г.М. Слуцкий. В докладе были приведены примеры новых технологических решений и планы компании в этой области.

В выступлении **директора Департамента архитектуры, строительства и градостроительной политики Минрегиона России Д.В. Шаповала** также была затронута тема квалификации кадров: «На качество производимых работ влияет сам строитель, поэтому важна его квалификация. В отрасли

существует острая нехватка специалистов начального и среднего профессионального образования».

В выступлении была подчеркнута роль саморегулирования в обеспечении безопасности и качества строительных работ, а также в законодательской деятельности в области строительства.

Говоря об особенностях технологического проектирования, **генеральный директор СРО НП «ПроектСвязь-Телеком», к.э.н., академик МАКТ А.П. Вронец** подчеркнул сложность процесса повышения квалификации проектировщика: «Это сложный, собирательный процесс, который включает в себя и практику, и чтение специальной литературы, и участие в семинарах, и многое другое».

Из отзыва ООО «НИС»
«Хочется отметить, что с каждым годом качество докладов и их актуальность неуклонно растет. Очень хочется, чтобы данный конгресс продолжил свое существование в текущем формате...»



преподавательского состава вузов, разрушена традиционная система аспирантуры, имеет место низкое технологическое обеспечение учебных заведений, разрыв между бизнесом и вузами».

«Качество нашей работы зиждется на трех китах: качестве привлекаемой рабочей силы, качестве используемой техники и качестве материалов», – поделился с участниками конгресса секретами успеха **генеральный директор компании «Лентелефонстрой» Г.М. Слуцкий**. Говоря о квалификации



Деятельность в области проектирования законодательно переведена в сферу саморегулирования, которое, по мнению докладчика, является сегодня одним из путей к качеству в проектировании.

В докладе было отмечено, что проектировщик должен ориентироваться на потребителей (в том числе, и конечных) и предлагать им принципиально новые услуги. Проектировщик должен уметь принимать и реализовывать





- ⇒ эффективность (минимум затрат);
- ⇒ содействие конкуренции на рынке услуг связи.

Технологическое будущее

В ряде докладов Конгресса нашло отражение технологическое будущее услуг ИКТ. «Облачные вычисления» стали предметом доклада **директора по корпоративным решениям «Техкомпании Хуавэй» С.В. Шалагинова**: «Эта концепция отражает тенденцию бизнеса последних 10–15 лет по выводу на аутсорсинг непрофильных видов деятельности».

Рассказывая о сравнительно недавно появившейся технологии, доклад-



чик отметил, что «облачные вычисления» связаны преимущественно с обработкой и хранением информации. Популярны сегодня дата-центры являются составляющей одного большого «облака». Участникам конгресса был продемонстрирован видеоматериал о реализации технологии «облачных вычислений».

Заместитель генерального директора Северо-Западного филиала ОАО «Гипросвязь», д.т.н., профессор А.Е. Кучерявый познакомил участников конгресса с перспективными концепциями построения телекоммуникационных сетей.



«Может ли существующая инфраструктура удовлетворить потребности завтрашнего дня?», – с таким вопросом обратился докладчик к участникам конгресса, продолжив далее рассказ о мировых разработках в области построения сетей: «Интернет вещей», VANET, наносети, M2M, NGN.

Отдельные аспекты саморегулирования и подтверждения соответствия качества услуг нашли отражение в докладах **руководителя проектов ОАО «РОСНО» Е.Н. Федоровой и директора учебного центра АДЭ Ю.Н. Макарецца**.

Материал подготовлен
Е.В. Гаврюшиной

Из отзыва

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

«...Выражаем большую благодарность за интересную и насыщенную программу. Особенно хочется отметить доклады, в которых отражалось современное состояние телекоммуникационного рынка, сетей, оборудования и перспективы их развития. Считаем целесообразным продолжение таких мероприятий с привлечением специалистов в области телекоммуникаций...»

Итоги национальных конкурсов 2011 г.

В рамках работы конгресса состоялась торжественная церемония награждения победителей престижных национальных конкурсов: «ОЛИМП КАЧЕСТВА» и «ЛИДЕР РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ», которые также проводятся в рамках Глобального проекта «России – новое качество роста».

Конкурсы организованы Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии совместно с Группой компаний «Интерэксом» под патронажем Совета Федерации Федерального Собрания РФ.

По решению Экспертного совета по присуждению премий награ-

ду «ОЛИМП КАЧЕСТВА» в этом году получили:

АКАДЕМИЯ ПРОБЛЕМ КАЧЕСТВА – президент академии Г.И. ЭЛЬКИН

За активное содействие распространению современных методов управления компаниями и популяризацию комплексного подхода к внедрению систем менеджмента качества

ОАО «ЛЕНТЕЛЕФОНСТРОЙ» – генеральный директор Г.М. СЛУЦКИЙ

За лучшие достижения в области качества услуг при строительстве телекоммуникационных объектов

ООО «МЕГАРОН» – генеральный директор ОЗТЮРК КАЙХАН

За особые достижения в области оказания высококачественных услуг по эксплуатации и техническому обслуживанию зданий и сооружений, а так-

же применение эффективных методов управления качеством

ФГУП МГРС – генеральный директор В.В. ИВАНЮК

За лучшие достижения в области модернизации сети проводного вещания и улучшения качества предоставления услуг населению.

Решением Экспертного совета конкурсов Национальной премии «ЛИДЕР РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ» удостоены:

1. ОАО «РОСТЕЛЕКОМ» – президент компании А.Ю. ПРОВоторов

2. ООО «РН-ИНФОРМ» – генеральный директор С.А. ПОДГОРНОВ

В номинации «Лидер в области комплексного ИТ-провайдинга в нефтегазовой отрасли»



3. ОАО «РОССИЙСКАЯ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ» – генеральный директор А.В. БЫКОВ

В номинации «Лидер в области предоставления высококачественных комплексных услуг связи и обеспечения полного цикла работ по построению телекоммуникационных сетей заказчиков».

Традиционно на конгрессе состоялось вручение Высшей общественной награды «Золотой знак», которой отмечаются лучшие из лучших руководи-

телей, получивших всеобщее признание за вклад в становление движения по совершенствованию бизнеса и активное применение современных технологий менеджмента:

За выдающийся вклад в развитие института саморегулирования и российской экономики этой награды были удостоены:

министр регионального развития Российской Федерации В.Ф. БАСАРГИН и заместитель министра регионального развития Российской Федерации И.В. ПОНОМАРЕВ.

В этом году учреждена также новая награда – орден «ВЫСШАЯ

ДОБЛЕСТЬ», которой удостоиваются руководители министерств, ведомств, департаментов и других государственных и коммерческих структур за особые личные достижения и существенный вклад, который внесли номинанты в становление, развитие и модернизацию отрасли, а также в совершенствование системы управления.

Орденом «ВЫСШАЯ ДОБЛЕСТЬ» в этом году награжден президент Инфокоммуникационного союза А.Е. КРУПНОВ

За особые достижения и личный вклад в развитие отрасли связи и информационных технологий Российской Федерации и активное участие в проведении мероприятий в рамках Глобального проекта «России – новое качество роста».