□

Директор «Инструм-Рэнд» Вадим Сорокин любит повторять, что люди хорошо работают тогда, когда есть вызов. А вызов, в понимании Сорокина, это когда приходится делать что-то «невозможное, но неизбежное».

Журнал "Секрет фирмы" [№ 40](#) (79) 25.10.2004

У большинства слово «качество» ассоциируется с качеством продукции. Профессионалы понимают термин шире и говорят о качестве процессов и людей, создающих совершенные товары. «Секрет фирмы» начинает цикл публикаций о российских компаниях, для которых качество – не просто потребительские характеристики, но система управления и корпоративная идеология. Компания «Инструм-Рэнд» из города Павлово – именно такой пример. За 11 с лишним лет она применила многое из арсенала менеджмента качества. И получила впечатляющий результат.

Успехи небольшого предприятия по выпуску пневмоинструмента известны многим. Завод в городе Павлово (Нижегородская область) был первым российским производителем, прошедшим технологический аудит Mercedes-Benz. Репутация «Инструм-Рэнд» в области качества такова, что в некоторых странах, например во Франции, изделия компании не проверяют. За семь лет от клиентов не было ни единой жалобы. Показатель «ноль дефектов» остается неизменным с 1998 года. Но если нет внешнего брака, Вадим Сорокин готов говорить о браке внутреннем. Такой уж он человек.

– Внутренние потери – это грязное белье компании. Грубо говоря, никто не знает, в каких трусах я сегодня здесь сижу.

Внешне Сорокин очень опрятен: чистая рубашка, галстук, выглаженный костюм.

– Так и с компанией, – продолжает директор. – Клиенты понятия не имеют, что у нас происходит, и вообще-то это их не очень-то интересуют. Им нужен качественный продукт по приемлемой цене. А проблема потерь – это проблема нашей прибыли.

В Сорокине органично сочетаются самоирония и менеджерское честолюбие. Подчиненные считают его непререкаемым лидером – «не дутым, а настоящим, демократичным». Он действительно открыт для общения, но при этом не испытывает желания представлять процессы компании безупречными, как швейцарские часы, и это подкупает.

– Мы, как слепые, продвигаемся на ощупь, – говорит Сорокин. – Так было всегда. Сейчас думаем, как еще улучшить взаимопонимание с персоналом, чтобы глубже вовлечь каждого в процесс совершенствования. Ответа пока не знаем.

[Читать больше >>](#)