**Введение**

Большое количество менеджеров России хорошо знакомы с аббревиатурой КУК, что означает Комплексное управление качеством. Перестройка 80-х, а также распад Советского Союза и последующие радикальные изменения экономических принципов поставили перед российским управлением новую задачу - в очень сжатые сроки научиться управлять предприятиями, успех которых определяется потребителем, а не искусственным планом, выставленным правительством. Несомненно, есть обширный набор инструментов улучшения бизнеса: ISO - 9000, 6 Sigma, структурирование функции качества, система сбалансированных показателей, анализ характера и последствий отказов, сопоставительный анализ показателей и другие. Но большинство существующих подходов основаны на принципах КУК. На Западе, где КУК уже давно является прочным основанием для всех успешных инструментов управления и улучшения бизнеса, активно изучают действия Российских предпринимателей (Горбунов, 2007).

**Introduction**

The abbreviation TQM which stays for Total Quality Management is already familiar to many Russian managers. The “Perestroika” of the 1980s, the collapse of the Soviet Union and the followed radical change of economic principles set a new task to the Russian management to learn in a very short time how to manage enterprises the success of which is determined by the consumer and not by the artificial plan deflated by the government. Doubtless there is an extensive set of business improvement tools: the ISO - 9000, 6 Sigma, Quality Function Deployment, Balanced Scorecard, Failure Mode and Effect Analysis, Benchmarking and others. But the most of the existing approaches are based on the principles of TQM. Russian entrepreneurs have been actively learned from the West, where the TQM has already established itself as a basis for all successful management tools for business improvement (Gorbunov, 2007).