УДК 364
ББК С 55.373

**И. А. Щёткина**
**г. Чита, Россия**

# Концептуализация понятий «управление качеством», «управление качеством жизни» в социогуманитарном знании

В статье представлен анализ эволюции взглядов на сущность понятий «управление качеством», «управление качеством жизни». Проанализированы важнейшие аспекты современной теории управления качеством жизни: закономерности, цели, принципы и функции управления.

*Ключевые слова:* качество жизни, управление, управление качеством жизни, квалиметрия.

**I. A. Shchjotkina**
**Chita, Russia**

# Conceptualization of the Notions "Quality Control", "Life Quality Control" in Social and Humanitarian Knowledge

The article presents the analysis of evolution of views on the essence of the concepts of "quality control", "life quality control". Such important aspects of modern theory of life quality control as objective laws, purposes, principles and functions are analyzed.

*Keywords:* life quality, control, life quality control, qualimetry.

Вступление России в новое тысячелетие ознаменовано усилением внимания к проблеме качества жизни. Качество жизни сегодня – это и стратегическая цель, и важнейший показатель социального развития любой страны мира.

Современные тенденции в развитии страны требуют поиска эффективных, сбалансированных, научно обоснованных методов управления социальными процессами; перехода к стратегическому управлению качеством жизни населения. Актуальным и значимым становится в этой ситуации формирование технологий управления качеством жизни.

Понимание проблем управления качеством на протяжении всей истории развития научных подходов к управлению качеством было различным. Развитие данного научного направления имеет довольно длительную историю, начиная с этапа контроля качества, обеспечения качества и заканчивая всеобщим управлением качеством в организации.

Более подробное рассмотрение данных этапов позволяет проследить эволюцию взглядов на сущность понятия «управление качеством». Так, первый этап развития научных основ управления качеством можно условно назвать «контроль качества». Данный этап связан с использованием методов, позволяющих контролировать качество изготовленной продукции. На производстве создавалась система, основанная на принципах общего менеджмента Ф. Тейлора. Усилия в области управления качеством были направлены на сортировку готовой продукции, с тем чтобы к потребителю попадали только качественные изделия. Управление качеством в этом этапе было тождественно процессу контроля за качеством [8].

Второй этап, названный в науке «управление качеством», характеризуется использованием методов, позволяющих управлять качеством в процессе изготовления продукции. Известные американские ученые (У. Шухарт, Дж. Джуран и др.)



© Щёткина И. А., 2011

начали разработку статистических методов контроля качества, позволяющих предупреждать появление дефектов путём выявления их причин. При этом управление качеством по-прежнему сводилось к контролю за производством продукции на всех этапах жизненного цикла изделия [12].

Следующий этап развития научных взглядов на проблему управления качеством связан с применением методов обеспечения качества. Использование данных методов основано на формировании систем качества, позволяющих организовать комплекс мер по обеспечению качества. Формирование и развитие этой стадии связано в первую очередь с У. Э. Демингом, автором программы обеспечения качества. Основная идея программы У. Э. Деминга заключалась в том, что «основа качества продукции – качество труда и качественное управление на всех уровнях, то есть такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы» [7]. Управление качеством, по мысли У. Э. Деминга, характеризуется комплексом мероприятий, включающих в себя совершенствование системы управления в целом, а не только производственных процессов. Важным являлось непосредственное участие высшего руководства компании в решении проблем качества, обучение всех сотрудников основным методам обеспечения качества. У. Э. Деминг большое внимание уделял также мотивации высококачественного труда сотрудников, что, по его мнению, должно обеспечить высокое качество производимой продукции.

Заключительный этап формирования научных подходов к определению сущности управления качеством характеризуется появлением и развитием концепции всеобщего управления качеством. Одним из основоположников данной концепции был А. В. Фейгенбаум, предложивший при управлении качеством рассматривать каждый этап в процессе создания изделия, а не только его конечный результат, как было ранее. Концепцию управления качеством А. В. Фейгенбаум излагает как «результативную систему для объединения усилий по разработке, поддержанию и улучшению качества в различных группах организации так, чтобы сделать возможным маркетинг, инжиниринг, производство и обслуживание на наивысшем экономическом уровне, до полного удовлетворения клиента» [11].

Суть концепции всеобщего управления качеством заключается в установлении конкретных целей для развития организации; проектировании деятельности организации; мотивации сотрудников для достижения поставленных целей.

Таким образом, развитие научных представлений о сущности категории «управление качеством» привело к формированию нового направления в управленческой науке, главная цель которого – удовлетворение и предвосхищение запросов потребителей. Достижение поставленной цели невозможно без единства собственно управления и управления качеством.

Большой вклад в формирование концепции управления качеством внесли отечественные ученые (Г. Г. Азгальдов, Б. В. Бойцов, А. К. Гастев, А. В. Гличев, М. И. Круглов, А. И. Субетто и др.) [2; 8]. Среди технологий управления качеством, предлагаемых отечественными специалистами, можно выделить такие, как проверка и выбраковка изделий методом сортировки, развитие основ научной организации труда, разработка теории и практики стандартизации и др. В работах отечественных исследователей большое внимание уделяется исследованию природы качества; взаимосвязи категорий «качество» и «потребительская стоимость»; методологии системного подхода к управлению качеством; проблемам сертификации; вопросам эффективности систем управления качеством; принятию решений и мотивации в системах качества; проблеме соотношения качества и духовности и многим другим вопросам, составляющим содержание науки и практики управления качеством.

Одним из достижений российской школы управления качеством являлось формирование экономико-статистического направления исследования (А. М. Длин, А. Я. Боярский, В. И. Сиськов и др.). В рамках данного направления разрабатываются статистические методы контроля и анализа качества продукции, формируется система экономической информации о качестве продукции, предлагаются способы оценки статистических показателей качества жизни населения и др. На основе внедрения экономико-статистического направления была разработана статистика качества продукции и сформирована система экономической информации о качестве продукции, играющей значительную роль в процессе управления качеством.

Среди направлений, развивающихся в отечественной науке управления качеством, важное место занимает экономическая теория качества (Ю. В. Богатин, Ю. А. Зыков, Д. С. Львов, Н. П. Макаркин и др.). Представители данного направления большое внимание уделяли решению проблемы определения экономической эффективности повышения качества промышленной продукции. В частности, они отмечали, что для её определения используются те же экономические показатели, что и при расчётах экономической эффективности капитальных вложений: себестоимость или годовые эксплуатационные издержки, капитальные вложения, приведённые затраты. При этом из нескольких вариантов повышения качества лучшим признаётся тот, который имеет минимальные приведённые затраты. В экономической теории качества в нашей стране повышенное внимание стало уделяться вопросам анализа затрат по функциям управления качеством (А. В. Гличев, В. И. Седов, В. И. Терещенко и др.). В рамках экономического направления активно исследовались методы выявления и использования резервов повышения качества продукции. Становление и дальнейшее развитие исследований, осуществляемых в данном направлении, способствовало формированию комплексного подхода к управлению качеством и эффективностью на отдельном предприятии и в стране в целом [5].

Таким образом, советские, а ныне российские исследователи достигли значительных успехов в разработке методологических основ системного подхода к управлению качеством, внедрении на отечественных предприятиях систем управления качеством, развитии экономико-статистических методов исследования качества изделий и услуг, выработке основ экономической теории качества и др.

К концу 80-х гг. XX в. на фоне социально-экономических перемен в научном сообществе происходит осознание, что именно управление качеством жизни представляет собой определенную стратегию и тактику развития и процветания общества в целом, конкретных социальных групп и каждого человека. Среди множества дефиниций понятия «качество жизни» необходимо обратиться к определению, предложенному исследователями Всероссийского центра уровня жизни (В. Н. Бобков, Н. С. Маликов, П. С. Мстиславский и др.): качество жизни «выступает интегральным понятием, характеризующим степень развития и полноту удовлетворения всего комплекса нужд, потребностей и интересов людей, проявляющихся как в различных сферах деятельности, так и в самом жизнеощущении» [1, с. 8]. Становится очевидным, что особенностью управления качеством жизни является его направленность на улучшение всех сфер жизнедеятельности населения. Основной результат процесса управления качеством жизни состоит в стабильном увеличении численности тех, кто имеет равные возможности использования социальных благ для удовлетворения своих потребностей и интересов.

В настоящее время происходит становление теории управления качеством жизни, которое предполагает выявление и объяснение основных закономерностей

этого процесса, формирование основных целей и функций управления, его принципов и методов, характера и механизмов взаимоотношений между субъектами и объектами управления и др.

В основе управления качеством жизни лежит система законов, закономерностей управления в современных социально-экономических условиях. Законы и закономерности носят в основном объективный характер. Знание объективных закономерностей управления качеством жизни даёт возможность предвидения течения процессов управления.

Различают общие и специфические законы управления качеством жизни. К общим законам относятся: закон специализации управления качеством; закон интеграции управления; существенная зависимость потенциала (силы) системы от степени её организованности или характера взаимодействия её элементов и др. Специфические законы управления качеством жизни выражают наиболее существенные связи и отношения различных сторон управления между собой и с элементами внешней среды. Эти законы затрагивают те стороны управления, для которых характерно взаимовлияние: изменение одной стороны управления вызывает устойчивые и вполне определённые изменения другой. На данном этапе развития теории управления качеством жизни можно выделить следующие специфические законы: закон единства и целостности системы управления качеством жизни; закон сохранения пропорциональности и оптимальной соотносительности всех элементов системы управления качеством жизни; закон приоритетности социальных целей; закон зависимости эффективности решения задач управления качеством жизни от объёма использованной информации и др.

Особое внимание следует обратить на единство теории и практики. В практике управления качеством жизни должны реализовываться следующие закономерности управления:

– система управления качеством жизни целостна, что обусловлено культурными, политическими и экономическими факторами общественного развития. Это проявляется в неразрывной цепи отношений управления (от высших органов управления до низших его звеньев), в единстве управления качеством жизни со всеми его составными частями на основе гармонизации разных целей и интересов общества, в сочетании основных функций и методов управления;

– между управляемой и управляющей подсистемами социальной системы должна соблюдаться пропорциональность, предполагающая рациональную соотносительность внутри них, а также между ними с целью обеспечения наиболее эффективного функционирования этих подсистем;

– между централизацией и децентрализацией функций управления качеством жизни должно соблюдаться оптимальное соотношение. Уровень централизации управления меняется в процессе общественного развития. Для каждого этапа общественного развития должен быть свой оптимальный уровень централизации (децентрализации);

– различные слои населения должны принимать участие в управлении качеством жизни, в повышении его эффективности и ответственности, поскольку общественное производство материальных и духовных благ подчинено цели удовлетворения потребностей населения.

Для управления качеством жизни важное значение имеет определение его целей. Процедура выделения и формулирования целей управления (целеполагание) является основным элементом процесса управления. С точки зрения времени достижения, как правило, выделяют стратегические, тактические и оперативные цели. Тактические и оперативные цели более конкретны и детализированы, формулируются исходя из стратегических, подчинены им и способствуют их реализации. Цели управления качеством жизни должны удовлетворять определённым

требованиям: гибкость, достижимость, совместимость, конкретность, измеримость, приемлемость и др.

Управление качеством жизни, как научное направление и область практической деятельности, должно базироваться на ряде основополагающих принципов. Современные исследователи, изучающие вопросы управления качеством жизни, предлагают широкий спектр принципов, соблюдение которых должно помочь в достижении поставленных целей управления. При этом под принципами управления качеством жизни следует понимать совокупность основных руководящих положений (правил), практическое выполнение которых обеспечивает выявление всех факторов, определяющих качество решения, а также количественную оценку решений в области управления качеством жизни с помощью принятой системы критериев и показателей [3, с. 32–35]. Принципы управления качеством жизни представляют собой наиболее общие требования к решению нескольких взаимосвязанных задач.

Новый этап развития меняет и парадигму управления качеством жизни в регионах и стране в целом. Региональные и муниципальные органы власти в своей социальной политике всё больше рассматривают население не только в качестве объекта своей деятельности, но и как активного участника общей работы. Управление качеством жизни населения страны (региона) сосредотачивается на создании условий, позволяющих населению добиваться благосостояния своей семьи собственным трудом.

По мнению современных исследователей, управление качеством жизни есть целенаправленный процесс воздействия на жизненные силы в целях обеспечения и поддержки необходимого их уровня, удовлетворяющего требованиям общества, и создания условий для развития личности. Деятельность по управлению качеством жизни основана на двух принципах: удовлетворение потребностей людей; учёт интересов государства [9].

В современном социогуманитарном знании проблема управления качеством жизни активно разрешается в рамках квалиметрии и квалитологии (Г. Г. Азгальдов, Н. Р. Дерян, В. П. Казначеев, А. И. Субетто и др.). В социологическом плане важным является развитие социальной квалиметрии, которая выступает новой парадигмой квалиметрического мышления как науки об измерении и оценке качества объектов. В отечественной науке термин «квалиметрия» используется с 1968 г., когда группа исследователей впервые применила его для анализа новых технологий комплексных исследований [10].

Истоки социальной квалиметрии лежат в учении о ноосфере. Представители ноосферизма (Тейяр де Шарден, В. И. Вернадский и др.) [4] исследовали качество через анализ процесса социального развития. По их мнению, достижение нового качества общества, качества человека возможно при управляемой социоприродной эволюции на базе общественного интеллекта и образовательного общества. «Духовные силы человечества – его мысль, его воля и его нравственная сила, несомненно, являются основным, определяющим условием национального богатства. Обладая ими, народ в сложных условиях исторической жизни приобретёт и добудет себе необходимые для их проявления силы природы» [4, с. 261–263].

Оригинальным продолжением учения о ноосфере является теория социоэкологии, формирование которой происходит в рамках неклассического знания (В. С. Голубев, С. И. Григорьев, В. А. Кобылянский, А. Печчеи, А. И. Субетто и др.) [6]. Разработчики данной теории считают, что в настоящее время возникает новая интеллектно-информационная цивилизация (А. И. Субетто), главным законом которой является закон опережающего развития качества человека, качества общественного интеллекта, качества образовательных систем в обществе. А. И. Субетто вводит новое понятие – «социальный кругообо-

рот качества», которое выражает собой процесс квалитативизации воспроизводства как «момент» квалитативной революции и соответственно – Синтетической Цивилизационной Революции. Выделяется большой социальный кругооборот качества (качество человека – качество труда – качество продукции – качество производства – качество технологии – качество культуры – качество науки – качество образования – качество общественного интеллекта – качество экономики – качество экосреды – качество общества – качество жизни – качество человека – ...) и два малых социальных кругооборота качества, связанных с духовным и материальным воспроизводством [10]. «Социальные кругообороты качества» реализуются в «пирамидах качества». Примером такой пирамиды может служить «пирамида качества», разработанная В. Качаловым. В данной пирамиде нижней стратой выступает «качество общества», затем над ней надстраивается «качество фирм», затем «качество производства» и завершает «качество продукции» [10].

В настоящее время квалиметрия как научный проблемно-ориентированный комплекс знаний и технологий их применения может быть представлен на трех основных уровнях. Первый уровень составляет общая квалиметрия. Второй уровень образуют специальные квалиметрические теории и соответствующие им технологии применения знаний. Третий уровень представляет собой синтетическую квалиметрию как совокупность, образованную «предметными» квалиметриями (экологическая, оценивающая нагрузку социальной среды на природу, здоровье человека; медицинская, оценивающая качество предоставления медицинских услуг; педагогическая, оценивающая психолого-педагогические и дидактические объекты и др.).

Формирование и развитие квалиметрии в значительной степени повлияло на управление качеством жизни. В настоящее время эффективность управления качеством жизни во многом зависит от наличия точных и объективных методов его оценки.

*Список литературы*

1. Бобков В. Н., Мстиславский П. С., Маликов Н. С. Качество жизни : вопросы теории и практики. М. : Всероссийский центр уровня жизни, 2000. 31 с.

2. Бойцов Б. В., Крянев Ю. В., Кузнецов М. А. Системная целостность качества жизни // Стандарты и качество. 1999. № 5. С. 37–56.

3. Бордовский Г. А., Нестеров А. А., Трапицын С. Ю. Управление качеством образовательного процесса : монография. СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. 359 с.

4. Вернадский В.И. Вопрос о производительных силах России с XVIII по XX век // Антология русского качества / сост. Б. В. Бойцов, Ю. В. Крянев [и др.]. М. : Стандарты и качество, 2000. С. 261–263.

5. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. М. : АМИ, 1998. 436 с.

6. Григорьев С. И., Субетто А. И. Основы неклассической социологии : Новые тенденции развития культуры социологического мышления на рубеже XX–XXI веков. 2-е изд., доп. и перераб. М. : Русаки, 2000. 208 с.

7. Деминг У. Э. Выход из кризиса. Тверь : Альба, 1994. 498 с.

8. Кравченко А. И. Классики социологии менеджмента. Ф. Тейлор, А. Гастев. СПб. : Изд-во Русского христианского гуманитарного института, 1998. 320 с.

9. Лига М. Б. Качество жизни как основа социальной безопасности : монография / под ред. М. В. Константинова. М. : Гардарики, 2006. 173 с.

10. Субетто А. И. Качество жизни: грани проблемы. Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2004. 170 с.

11. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. М. : Экономика, 1986. 113 с.

12. Juran J.M. Early SQC: A Historical Supplement // Quality Progress, 1997, September, P. 73–81.

***Рукопись поступила в редакцию 05.03.2011***