

ЛЕБЕДЕВ Сергей Николаевич –

к. филос. н., д. э. н., профессор кафедры общественных наук Литературного института им. А. М. Горького. 123104, Россия, г. Москва, Тверской бул., д. 25.

ПРОБЛЕМЫ ГЕНЕЗИСА КОНТРОЛЯ И МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ISSUES OF GENESIS OF QUALITY CONTROL AND QUALITY MANAGEMENT

В статье автор рассматривает основные вопросы и проблемы, связанные с генезисом контроля качества и управления качеством в контексте формирования современной теории качества. Проведен анализ деятельности известных исследователей, специализирующихся в сфере теории и практики качества, контроля качества и управления качеством (соответственно, менеджмента качества), теории управления и организации производства.

Ключевые слова: качество, контроль качества, менеджмент качества, системы качества, кружки качества

This article deals with the main issues and problems of the genesis of quality control and quality management in the context of forming the modern theory of quality. The analysis of activity of famous researchers specializing in the theory and practice of quality, quality control and quality management, in control theory and organization of production is carried out.

Keywords: quality, quality control, quality management, quality systems, quality control circles

Интегральность, универсальность и инновационный характер качества, контроля и менеджмента качества вполне присущи соответствующим реалиям современной экономики.

Все это говорит о необходимости выделения круга отдельных вопросов, касающихся построения общей концепции качества, контроля и менеджмента качества (управления качеством) в современной экономике.

Общая концепция качества должна включать в себя и философскую (философия качества), и социологическую (общество качества), и ценностную (качество жизни), и технологическую (техника качества), и научную (наука качества), и культурологическую (культура качества), и управленческую (качество управления, или качество менеджмента), и собственно экономическую (экономика качества, или качественная экономика), и трудовую (качество труда), и интеллектуально-трудовую (качество интеллектуального труда) и иные универсальные составляющие [Салимова, Ватолкина 2005; Рамперсад 2005; Минько, Кричевский 2004]. При этом для общего концептуального понимания проблем качества (одной

из которых является проблема качества информационных технологий и компьютерных программ применительно к экономике, управлению, финансам, инновации, модернизации) их следует рассматривать в виде соответствующих программ и подпрограмм, ориентирующихся на практику.

Проблемы качества, контроля качества, управления качеством (менеджмента качества) являются в настоящее время весьма актуальными. Значение этих терминов вплоть до настоящего времени все еще продолжает уточняться. Проанализируем их в процессе генезиса.

В работах видных современных исследователей У.Э. Шухарта, У.Э. Деминга, Д.М. Джурана, А.В. Фейгенбаума, К. Исикавы, Г. Тагути, Ф. Кросби особое внимание уделяется рассмотрению систем качества не только с общих теоретико-методологических, но также и с практических позиций. При этом с проблемой качества оказываются тесно связанными именно проблемы контроля качества и управления качеством (менеджмента качества).

Д.М. Джуран является признанным современным специалистом в области

качества, контроля качества и управления качеством (менеджмента качества). Он также одним из первых обосновал и применил на практике переход от контроля качества к управлению качеством и к менеджменту качества.

Д. М. Джуран применил принцип Парето для определения приоритетных управленческих действий, выбирая важнейшие проблемы из множества существующих и концентрируя основные ресурсы организации (предприятия) на их решении. При этом в поле его зрения наряду с общими проблемами качества, контроля качества и управления качеством (соответственно, менеджмента качества) оказываются и конкретные проблемы производственного процесса и сферы труда, трудовых отношений, трудового потенциала.

Арманд В. Фейгенбаум (*Armand Vallin Feigenbaum*), известный инженер, менеджер, специалист в области качества, контроля качества и управления качеством, родился в 1922 г. В 50-х гг. XX в. А. Фейгенбаум разработал концепцию *total quality control* (тотального контроля качества). Его книга *Total Quality Control*, изданная в 1961 г., получила высокую оценку специалистов в области качества и управления качеством. Именно с этого времени термин «тотальный (комплексный, всеобщий) контроль качества» получает широкое распространение. В дальнейшем *total quality control* становится своеобразной основой для разработки концепции *total quality management* (тотальное управление качеством вместе с менеджментом качества, который, в свою очередь, имеет свою определенную специфику). А уже в начале II тысячелетия А. Фейгенбаум, наряду с проблемами качества, контроля качества, управления качеством, менеджмента качества и теории управления, начинает заниматься глобальными проблемами применительно к глобальной экономике.

Каору Исикава (Ишикава) (*Kaoru Ishikawa*) (1915–1989), лауреат многих престижных премий в области качества, известный японский специалист в области качества, контроля качества, управления качеством, управления и организации производства, разработчик *total statistical quality control* (тотального статистического управления качеством)

— японского варианта *total quality control*. Он является автором таких известных не только в Японии, но и за ее пределами книг по контролю качества, как *Introduction to Quality Control* («Введение в контроль качества», 1954), *What is Total Quality Control* («Что такое тотальный контроль качества», 1985) и др. К. Исикава разработал целый ряд предложений, связанных именно с повышением качества производственной и трудовой деятельности. Он является одним из основоположников тотального (всестороннего, комплексного и притом целостного) подхода к контролю качества, что на практике привело к созданию и активному развертыванию в производственном, управленческом и трудовом процессе «кружков качества», появившихся в Японии начиная с 1962 г., где К. Исикава выступал как один из идейных вдохновителей. Принципы работы «кружков качества» были сформулированы в 1962 г. в апрельском номере японского журнала «Контроль качества для мастера», одним из ведущих авторов которого был именно Исикава. Уже в мае 1962 г. на государственном предприятии «Нихон дэндэн кося» в г. Масцуюма был открыт первый «кружок качества», а в 1965 г. в Японии было зафиксировано более 3 500 таких кружков. К. Исикава является разработчиком диаграммы причинно-следственных связей (*cause and effect diagram*, или *Fishbone diagram*). Ему также принадлежит приоритет в сведении в систему «семи простых инструментов контроля качества», к которым относятся графики, гистограммы, контрольные листки, контрольные карты, диаграмма Парето, диаграммы рассеивания, диаграмма причинно-следственных связей.

Генити Тагути (Геничи Тагути) (*Genichi Taguchi*), известный японский специалист по статистике, качеству, контролю качества и управлению качеством, автор концепции *quality loss function* (функции потери качества) родился в 1924 г. В Японии издано семитомное собрание сочинений Г. Тагути. Его методология, включающая и общетеоретическую часть, и набор практических инструментов контроля качества и управления качеством, получила наименование методики Тагути, которая, в первую очередь, связана с поиском наибольшей

эффективности применения методики, затрагивающей специфику известной пропорции: цена / стоимость / затраты на качество и высокий уровень качества. Таким образом, методика Тагути преследует цели обеспечения минимальных отклонений параметров изготавливаемой продукции от заданных, при которых не должен происходить дополнительный рост затрат, обусловленных качеством, т.е. минимизации стоимостных потерь при оптимизации качества. Сам Тагути называет этот подход инжинирингом качества.

В свою очередь, известный американский специалист по управлению, организации производства, качеству, контролю качества и управлению качеством Филипп Кросби (*Philip Crosby*) (1926–2001), разрабатывая свою концепцию качества, контроля качества и управления качеством (соответственно, менеджмента качества), ставя и решая в большей степени практические, конкретные производственные задачи (как ранее У.А. Шухарт), предложил следующие 14 основ обеспечения высокого уровня качества продукции и услуг:

- 1) ответственность руководства;
- 2) формирование коллектива, способного решать намеченные задачи, связанные с достижением высокого уровня качества;
- 3) разработку всесторонних методов оценки качества;
- 4) ведение постоянного учета затрат на обеспечение соответствующего качества (с их последующей оценкой);
- 5) осуществление мер, необходимых для лучшего понимания персоналом значения качества для эффективной и результативной деятельности предприятия (организации);
- 6) внесение (на постоянной основе) необходимых коррективов в процесс обеспечения качества;
- 7) определение необходимого стандарта качества как отсутствие дефектов (система «ноль дефектов»);
- 8) постоянное обеспечение обучения персонала по проблематике качества и управления качеством (менеджмента качества);
- 9) регулярное проведение «дней качества» («дней нулевых дефектов»);
- 10) постоянное внимание к целям и задачам обеспечения высокого качества

для всего персонала предприятия (организации);

11) создание эффективного механизма устранения причин дефектов на предприятии (в организации);

12) введение и поддержание системы моральных поощрений для отличившихся работников, полностью выполняющих надлежащие требования к качеству;

13) создание целевых групп из лучших специалистов в области качества;

14) повторение данного цикла действий при переходе к новому, более высокому уровню исполнения требований в области качества.

При этом его концепция «ноль дефектов» предусматривает исключение затрат на производство некачественной продукции (на дефекты). В дальнейшем эта концепция Кросби была подвергнута справедливой конструктивной критике со стороны У.Э. Деминга, считавшего ее неэффективной и нежизнеспособной.

Таким образом, деятельность этих известных исследователей, специализирующихся в сфере теории и практики качества, контроля качества и управления качеством (соответственно, менеджмента качества), теории управления и организации производства, знаменует собой всемерную разработку этой общей проблематики, а также раскрытие специальных частных проблем качества, связанных с особенностями практики его внедрения, в т.ч. применительно к производству, управленческой сфере и экономике труда.

Далее, с 80–90-х гг. XX в. (а фрагментарно – еще с 1979 г.) по настоящее время в области качества и управления качеством осуществляется переход от системы тотального (всеобщего, комплексного) контроля качества (*TQC*) к тотальному (всеобщему, комплексному) менеджменту качества (*TQM*), связанный с разработкой Британских стандартов системы качества *BS-5750*, а затем и Международных стандартов системы качества и управления качеством, таких как *ИСО 9000* (1987), а впоследствии и переход к значительно более совершенным стандартам серии *ИСО 14000*, где начинают предъявляться необходимые требования к качеству товаров и услуг, в куда большей сте-

пени отвечающие реалиям современной экономики [Гембрис, Геррманн 2008; Ильин 2007; Управление качеством... 2003; Шадрин 2006]. Так, 1987 г. знаменует появление разработанной комитетом *ISO* (*International Organization for Standardization* – Международная организация по стандартизации, организована в 1946 г.) серии стандартов *ISO* 9000 (на основе Британского стандарта *BS 5750*). В том же 1987 г. были опубликованы пять стандартов серии *ISO* (*ISO* 9000-87, *ISO* 9001-87, *ISO* 9002-87, *ISO* 9003-87, *ISO* 9004-87) и словарь терминов в области обеспечения качества (*ISO* 8402-86).

Второй вариант стандартов серии *ISO* 9000 был опубликован в 1994 г. В основном он повторял с соответствующими уточнениями и дополнениями содержимое стандартов версии 1987 г.

Третий вариант международных стандартов серии *ISO* 9000 датируется 15 декабря 2000 г. Стандарт *ISO* 9001:2000 приходит на смену стандартам *ISO* 9001, *ISO* 9002, *ISO* 9003 предыдущего варианта стандартов *ISO* 9000:1994, имея при этом ряд существенных отличий. Так, вместо имевшихся в *ISO* 9000:1994 24 стандартов *ISO* 9001:2000 предусматривает лишь 5 основных стандартов:

1) *ISO* 9000:2000. Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь;

2) *ISO* 9001:2000. Система менеджмента качества. Требования;

3) *ISO* 9004:2000. Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению;

4) *ISO* 19011:2000. Руководящие указания по проверке системы менеджмента качества и охраны окружающей среды;

5) *ISO* 10012. Обеспечение качества измерительного оборудования.

А в 2008 г. вводится в действие новый вариант стандартов *ISO* 9000, где вновь уточняются и дополняются существовавшие до этого стандарты *ISO*.

Европейский экономический союз (*EU*) не остался в стороне от процессов внедрения стандартов *ISO*. В частности, это касается соглашения от 1992 г. об образовании *EU*, где есть пункт о принятии *ISO* 9000 как основного стандарта в международной торговле между разными странами.

В дополнение к этим стандартам раз-

рабатываются и другие. Так, действующая с 1999 г. спецификация *OHSAS* 18001 (в процессе доработки стандарта *OHSAS* 18001:1999 в 2007 г. была предложена новая версия этого стандарта – *OHSAS* 18001:2007) хотя пока еще не имеет вполне определенного статуса международного стандарта, но уже начинает претендовать на признание в сфере охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, что связано с проблемами эффективности современного менеджмента в целом. Стандарт *OHSAS* 18001 предполагает при этом возможность соотнесения его с признанными международными версиями стандарта *ISO* 9000 – *ISO* 9001:2001 и *ISO* 14001:2004.

В целом разработанные стандарты качества способствуют упорядочению (точнее, стандартизации) современных экономических процессов, в т.ч. в сфере производственных и трудовых отношений. К тому же эти стандарты качества не только позволяют координировать деятельность корпораций, предприятий и организаций в различных странах мира, но и существенно расширяют сферу своего применения за счет разработки все новых и новых стандартов качества (включая информационные технологии и информационные ресурсы, например программное обеспечение), пусть даже пока это происходит преимущественно в рамках различных новейших модификаций известного международного стандарта качества *ISO* 9000.

Резюмируя, следует отметить, что в современной экономике в целом (и в т.ч. в современной экономике труда), в свою очередь, качество, контроль качества, управление качеством (и, соответственно, менеджмент качества) оказываются интегрированными, прежде всего, в инновационное производство товаров и услуг, в т.ч. информационных, коммуникационных и информационно-коммуникационных, напрямую влияющих на современную производственную, управленческую деятельность и сферу труда, что говорит о необходимости дальнейшего глубокого изучения проблем качества, контроля качества и управления качеством (соответственно, менеджмента качества) и в фундаментальном, и в прикладном значениях.

Литература

- Гембрис С., Геррманн Й. 2008. *Управление качеством*. М.: Омега-Л, 128 с.
- Ильин В. 2007. *Система управления качеством. Российский опыт*. СПб.: Невский проспект; Вектор, 224 с.
- Минько Э.В., Кричевский М.Л. 2004. *Качество и конкурентоспособность*. СПб.: Питер, 268 с.
- Рамперсад Х.К. 2005. *Общее управление качеством: личностные и организационные изменения*. М.: Олимп-Бизнес, 256 с.
- Салимова Т.А., Ватолкина Н.Ш. 2005. *История управления качеством*. М.: КноРус, 256 с.
- Управление качеством и реинжиниринг организаций*. 2003. М.: Логос, 328 с.
- Шадрин А.Д. 2006. *Менеджмент качества. От основ к практике*. М.: Трек, 360 с.

УДК 316.77:316.462

УЛЬЯНЧЕНКО Кирилл Михайлович –

аспирант Российского государственного университета туризма и сервиса.
141221, Московская обл., Пушкинский р-н, пос. Черкизово, ул. Главная, 99.
rav-razov@yandex.ru

МОДЕЛЬ ОПТИМИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И ЭЛИТЫ РОССИИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

OPTIMIZATION MODEL OF INTERACTION BETWEEN THE AUTHORITIES AND ELITES IN RUSSIA IN MODERN CONDITIONS

Статья посвящена анализу процессов взаимодействия между властью и бизнес-средой, протекающих в постсоветский период в России. Особое внимание уделено трансформации элитных групп в российском обществе. Показаны варианты поведения элит при различных обстоятельствах.

Ключевые слова: бизнес, власть, общество, политика, элита

The article is devoted to the analysis of processes of interaction between power and business environment in post-Soviet period in Russia. The special attention is paid to the process of transformation of elite groups in Russian society. Variants of elites' behavior in different conditions are shown.

Keywords: business, authority, society, politics, elite

Практика последних лет наглядно свидетельствует, что наиболее острой проблемой, возникающей перед современным российским обществом в условиях развития рыночной экономики и повышения его конкурентоспособности в мировом пространстве, является оптимизация взаимоотношений между элитарными группами и органами государственной власти. С каждым годом становится все более очевидным и то, что ни одна из ныне существующих проблем в современном мире не может быть решена без сплочения всех возможных обще-

ственных сил, скрепляющим механизмом которых, несомненно, является элита. Более того, представляется возможным возложить на нее поиск новых путей развития общества в условиях развертывания глобализационных процессов, что обусловлено в