



УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СОЦИОЛОГИИ: КАТЕГОРИАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

Мария Анатольевна Дрёмина

Институт качества жизни УГЛТУ
620100, г. Екатеринбург
Сибирский тракт, 35
тел.: +7 (343) 226 97 41
факс: +7 (343) 254 62 25
e-mail: md@institut-kachestva.ru

Развитие социологии как науки об обществе и общественных отношениях приводит к необходимости рассмотреть понятия «качество» и «управление качеством» как социологические категории. В статье впервые рассмотрена трансформация качества из философской и экономических категорий в социологическую; выявлена зависимость качества на производстве от уровня солидарности работников; проведён анализ становления технологии управления качеством как социального процесса.

Ключевые слова: система социологических категорий, качество, управление качеством, Всеобщее управление качеством, система общественного разделения труда, солидарность, парадигма технологического детерминизма, качество жизни.

СТАДИИ ТРАНСФОРМАЦИИ ПОНЯТИЯ «КАЧЕСТВО»

Термин «управление качеством» изначально принадлежит сфере экономической и непосредственно связан с понятием «качество», которое, будучи категорией философской, в XX веке трансформировалось также и в категорию экономическую. Если рассматривать понятие «качество» как социологическую категорию, то можно отметить, что до недавнего времени оно в таком виде не использовалось. Однако историческое развитие общества и развитие социологии как науки об обществе и общественных отношениях приводят к необходимости найти данному понятию своё место в системе социологических категорий.

В философии понятие «качество» впервые было определено Аристотелем в IV веке до н. э. как различие между предметами по признаку «хороший — плохой», Гегель определил качество как тождественную с бытием определённую, когда нечто перестаёт быть тем, что оно есть, если теряет своё качество. К нашему времени качество прочно заняло своё место не только в философии как категория, выражающая сущностную определённую объекта, благодаря которой он является именно таким, а не другим, но и в области других наук, в частности, социально-экономических.

Вообще размышления о проблемах современного категориального инструментария социологии и адекватного отражения социальной реальности сегодня становятся особо актуальными среди учёных-социологов. В первую очередь, это связано с изменениями, которые произошли в России и во всём мире в последние годы. Социальная жизнь усложняется, а изменения происходят значительно

быстрее, чем человек может на них рационально и адекватно реагировать. По мнению Г.П. Орлова [1], категории социологии должны быть сложнее видимого общества, воспринимаемого нами. Ж.Т. Тощенко [2] отмечает, что «центральной категорией становится общество, понимаемое как многозначная система отношений и процессов, основополагающие характеристики которого и становятся всеобщими категориями». С учетом генезиса, содержания, функций и места того или иного понятия во взаимодействии с другими можно дифференцировать (и сгруппировать) категории в виде «блоков». Первый блок, таким образом, включает в себя собственно социологические, родовые категории, образующие логико-методологическую и теоретическую основу социологии — науки о современном обществе как целостности. Среди них: социальное, социум, социальная структура и система, воспроизводство, взаимодействие и т.д. Второй блок — обширнейшая совокупность категорий, понятий и терминов, по сути, межпредметных, как правило, заимствованных социологией из других социальных и гуманитарных наук и использующихся на «паритетных» началах, но не играющих основополагающей роли, а функционирующих в качестве подсобных. Третий блок — общенаучные понятия, выражающие в основном теоретико-методологические и эпистемиологические стороны социального знания. Откуда бы ни было взято понятие, оно должно приобрести собственно социологический смысл.

Возвращаясь к понятию «качество», мы, таким образом, должны определить его как социологическую категорию. Изначально рассмотрим понятие «качество» как экономическое, которое трансформировалось из философского

и стало официально использоваться с середины XX века применительно к продукции (товары, услуги) в условиях производства. Здесь у качества появляются новые определения, соответствующие данной сфере применения. Так, в 1950 году японским ученым К. Исикава вводится понятие качества применительно к продукции как «свойства, реально удовлетворяющего потребителя». Э. Деминг тогда же вводит определение: «Качество нацелено на требования потребителя, настоящие и будущие». Обращаясь к определению качества в современных международных стандартах, регламентирующих деятельность организаций в области управления качеством, мы встречаем там следующие определения: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности» [3], «Качество — степень соответствия присущих характеристик требуемым» [4].

Таким образом, мы можем сделать вывод, что качество, понимаемое как совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять потребности потребителей, с точки зрения социологических категорий имеет в большей степени частный, нежели глобальный, всеобщий характер, и может быть отнесено к блоку категорий общественных (социальных) наук. При этом понятие «качество» соотносится с базовой категорией «производство». В связи с этим дальнейшее рассмотрение и понимание качества как социологической категории необходимо проводить в ключе именно производственного процесса, где рождается «хорошая» или «плохая» продукция.

КАЧЕСТВО В СИСТЕМЕ ОБЩЕСТВЕННОГО РАЗДЕЛЕНИЯ ТРУДА

В основе трансформации понятия «качество» в социально-экономическую категорию лежит смена технологических укладов и развитие производительных сил общества, что, в свою очередь, в значительной степени связано с разделением труда. На протяжении веков способы производства постоянно менялись от простых к более сложным. Характер и содержание труда в каждую конкретную эпоху определялся как уровнем развития материально-технической базы и соответствующим ей профессионально-техническим потенциалом личностного элемента производительных сил, так и общественной формой их существования.

Основная формирующая роль в системе общественного разделения труда принадлежит технологической стороне, то есть материально-техническим условиям производства, так как экономические эпохи различаются не потому, что производится, а потому, как производится. Когда функция обработки в производстве выполняется человеком с помощью какого-либо оборудования, качество продукции непосредственно зависит от знаний и навыков человека, от того, насколько умело он использует оборудование.

Если оборудование по всей технологической цепочке работает наилучшим образом, то и качество изделий ожидается наивысшим. С появлением новых поколений техники подход к качеству приобретает иной характер. Когда оптимизация работы оборудования (переход на автоматизированные системы управления) перестаёт быть функцией рабочих, наиболее ценным становится труд тех, кто может точнейшим образом воспроизвести предложенный разработчиками комплекс операций в условиях, затрудняющих контроль. Качество продукции, таким образом, всё в большей степени начинает зависеть от качества рабочей силы и интеллектуализации производств. А это значит, что качество начинает соотноситься с процессом разделения общественного труда и зависеть от уровня солидарности работников. Именно благодаря разделению труда человечество смогло пройти путь от натурального хозяйства до современной цивилизации, расселиться практически по всем уголкам земного шара с различными климатическими и природными условиями. Благодаря разделению труда сегодня людям доступно то качество продукции, которое отвечает именно их индивидуальным потребностям. Дальнейшее увеличение производительности труда и дальнейшее разделение труда есть объективный процесс, обусловленный человеческим естеством, его практической невозможностью достичь «перманентного счастья» и остановиться на тех благах, которые он имеет.

Таким образом, качество, соотнесенное с категорией «производство», является неким овеществлённым выражением возрастающих потребностей общества относительно улучшения его жизни, достигаемым в процессе разделения труда. Согласно приведённым рассуждениям, мы можем дать определение данной категории качества с точки зрения социологии.

Качество — это мера соответствия продукта производства проекту производителя и потребности потребителя, которая достигается в системе разделения труда.

Система разделения труда, в свою очередь, предполагает наличие присущей ей социальной солидарности как специфической взаимосвязи трудящихся. По Дюркгейму, существует два вида солидарности: первая связывает индивида прямо с обществом без всякого посредничества, вторая представляет собой систему различных специальных функций, соединённых специальными отношениями. Первая «может быть сильна только в той мере, в какой понятия и стремления, общие всем членам группы, превосходят в числе и интенсивности те, которые принадлежат лично всякому из них» [5]. В обществе, отмечает Дюркгейм, где эта солидарность очень развита, индивид не принадлежит себе, он «буквально вещь, которой располагает общество». Иначе обстоит дело с солидарностью, производимой разделением труда: если первая требует, чтобы индивиды походили друг на друга, то последняя предполагает, что они отличаются. Первая возможна лишь постольку, поскольку индивидуальная личность поглощается коллек-

тивной, вторая возможна тогда, когда всякий имеет собственную сферу действия, т.е. является личностью. Итак, необходимо, чтобы коллективное сознание оставило открытой часть индивидуального сознания для того, чтобы в ней установились те специальные функции, которые оно не может регламентировать. Чем обширнее эта область, тем сильнее связь, вытекающая из этой солидарности. В отличие от первой, «механической», такую солидарность Дюркгейм сравнивает с единством целостного организма и предлагает называть ее «органической».

Сопоставляя виды солидарности с понятием качества в системе разделения труда, мы можем отметить, что «органическая» солидарность становится тем необходимым условием, которое будет способствовать улучшению качества. Соответственно, само качество будет определяться уровнем солидарности работников, задействованных в системе разделения труда.

Чтобы качество объекта как предмета производства-потребления действительно могло преобразовываться строго в соответствии с направлением целевой динамики и требуемыми показателями, этим процессом необходимо управлять. Именно поэтому с середины XX века появляется новое понятие «управление качеством» как технология и обеспечивающая её прикладная наука, позволяющие решать сложные задачи в условиях стремительно развивающихся рыночных отношений. Технология управления качеством предполагает переход от солидарности в производстве, имеющей стихийный характер, к солидарности управляемой.

Эволюция научных подходов к управлению качеством

Одной из первых форм управления качеством была проверка изделий методом сортировки и разбраковка на годные и негодные. Управление качеством на раннем этапе своего развития в большей степени является проблемой технологической и сугубо производственной, а трактовка

понятия «качество» применительно к продукции соотносится с аристотелевским определением качества как различия предметов по признаку «хороший — плохой». В 50-60-х гг. прошлого века в промышленно развитых странах мира начал складываться новый технологический уклад, ядро которого составили микроэлектроника, программное обеспечение, вычислительная техника и технологии переработки информации, производство средств автоматизации и связи. Эти процессы вызвали существенные изменения в энергопотреблении, проектировании и управлении транспортными и другими системами жизнеобеспечения. В этот момент происходит переход к новым принципам организации производства, основанным на оптимизации работы оборудования по всей технологической цепочке. Наблюдаются динамичные процессы интеллектуализации производства, поэтому качество продукции в большей степени стало зависеть от качества рабочей силы.

В целом же с этого времени в мировой практике эволюция форм и методов организации работ по качеству стала вплотную зависеть от научных подходов к управлению им. Так, эволюция ключевых научных подходов к управлению качеством, заключающаяся в расширении степени охвата этапов производства продукции, позволила, в частности, ввести понятие жизненного цикла продукции (товаров, услуг), что явилось одним из фундаментальных достижений науки о качестве. Оно породило системный взгляд на все процессы от возникновения идеи о создании изделия и маркетинговых исследований до его выпуска, послепродажного обслуживания, эксплуатации и утилизации. В этих условиях происходит переход к инновационному процессу в большинстве отраслей и непрерывному образованию в большинстве профессий. Именно эти изменения обеспечивают необходимое качество производимой продукции и услуг. Таким образом, под влиянием технологических изменений меняется социальный аспект процесса производства качественной продукции. Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством представлена в табл. 1.1 [6].

Таблица 1.1. Этапы эволюционного развития научных подходов к управлению качеством

Этап	Охват стадий жизненного цикла изделия	Содержание этапа
Разбраковка на «хорошую» и «плохую» продукцию	Охватывает действия, проводимые после изготовления продукции	Включает методы, позволяющие контролировать качество изготовленной продукции
Контроль качества (QC)	Охватывает действия, осуществляемые в ходе и после изготовления продукции	Включает методы, позволяющие управлять качеством в процессе изготовления продукции
Обеспечение качества (TQC)	Охватывает действия, проводимые перед изготовлением, в ходе и после изготовления продукции	Включает меры, позволяющие гарантировать качество
«Всеобщее управление качеством» (TQM)	Охватывает все стадии жизненного цикла изделия	Включает мероприятия, позволяющие постоянно улучшать все направления деятельности организации с целью удовлетворения и предвосхищения ожиданий потребителей

Следует отметить, что, в отличие от развитых стран мира, управление качеством в России долго, практически до конца XX века, оставалось преимущественно проблемой технологической. Тем не менее, как в мире в целом, так и в России в частности, развитие управления качеством как специальной технологии управления производством неизбежно привело к формированию научного направле-

ния, создающего новые знания в данной области. В целом можно утверждать, что управление качеством с середины XX столетия стало формироваться в мире и как новое направление прикладной науки, т.е. социального института, функцией которого является производство, накопление, распространение и использование обществом новых знаний об управлении качеством. Проиллюстрировать

Таблица 1.2. Становление управления качеством как социального института

Элементы социального института	Примеры
Сообщество ученых, а также специализированные учреждения: университеты, институты, лаборатории и т.д.	Представители в России: Академия проблем качества РФ; Журналы «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества»; кафедра «Управление качеством»; специальность ВАК РФ «Стандартизация и управление качеством продукции»
Система норм, ценностей и правил, определяющих научную деятельность	Ориентация на потребителя, принципы менеджмента качества, стандарты ISO серии 9000, постулаты Деминга
Методология и методы исследования	Процессный подход, проектный подход, планирование и организация эксперимента, стратификация, причинно-следственные диаграммы, диаграмма Парето, контрольные карты, статистические методы
Система категорий, теоретических знаний и эмпирических данных	Качество планирования и качество управления, эффективность и результативность, жизненный цикл продукции, хозяйин процесса, статистические методы управления качеством, процесс развертывания функции качества
Взаимосвязь с другими науками	Социология, экономика, математика

это утверждение можно на примере России, для которой характерны следующие элементы рассматриваемого социального института, представленные в табл. 1.2.

Таким образом, к середине XX века происходит формирование национальных рынков, а также своих национальных «школ качества». Мы наблюдаем, как с течением времени изменяются представления о назначении данной технологии. Сначала это действия, направленные лишь на оценку готовой продукции как годной или негодной, затем появляется планирование и отслеживание в процессе изготовления требуемых характеристик продукции. Впоследствии характеристики продукции не просто планируются, а проектируются как новые, способные предвосхитить требования потребителя.

ПРОЦЕССЫ ИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

В самом общем смысле, проблемы удовлетворения потребностей общества все больше становятся связанными с проблемами повышения качества жизни, исходя из того, что само общество под таким качеством понимает. Поэтому деятельность любой организации, направленной на создание «качественной» продукции (товаров, услуг), становится все более социальной и ориентированной на повышение качества жизни общества.

Такая динамика в преобразовании производств и возникновении нового понимания качества могла возникнуть вследствие развития процесса разделения труда. Однако для преодоления кризисов в среде трудящихся, количество

которых стало увеличиваться из-за развития производства и разрыва тесной связи с работодателем, понадобилось привлечение социогуманитарных знаний и технологий, способствующих адаптации работников к новым условиям труда и переходу, по Дюркгейму, к органической солидарности.

Точно так же становится необходимым, чтобы само разделение труда всё более приближалось к «идеалу самопроизвольности». Это значит, что организованные общества могут существовать только тогда, когда все образующие их части солидарны, а солидарность возможна только при этом условии. Равенство во внешних условиях борьбы необходимо не только для того, чтобы привязать каждого индивида к его функции, но еще и для того, чтобы связать функции между собой. Таким образом, разделение труда приводит производителей, с одной стороны, к единым условиям рынка как к равенству возможностей, а с другой стороны — к новому виду солидарности, основанному на специальной (профессиональной) деятельности работников.

Одной из важных разновидностей органической солидарности становится то, что можно было бы назвать договорной солидарностью. Это своеобразный консенсус, выраженный в договоре и в высших видах представляющий собой важный фактор общего консенсуса. Необходимо, чтобы в обществе договорная солидарность была как можно тщательнее защищена от всего, что может её нарушить. Если в менее прогрессивных обществах неустойчивость её не представляется особенно опасной, то там, где она является одной из выдающихся форм общественной со-

лидарности, угроза ей является также угрозой единству социального организма. Поэтому, в отличие от первобытных обществ, договорное право цивилизованных народов становится всё более объёмным и имеет своей целью обеспечить правильное сотрудничество вступающих таким образом в отношения функций.

Впервые проявление такой договорной солидарности по вопросам качества между производителями мы наблюдаем на примере создания в 1947 году в Женеве международной организации по стандартизации, основная деятельность которой заключалась в гармонизации требований к продукции и устранении торговых и технических барьеров между странами-участниками. Именно этот консенсус позволил начать формирование единого пространства для поиска коллегиальных решений по вопросам обеспечения взаимодействий производителей в технической, экономической и социальной сферах, связанных с качеством. В 1987 году, когда на мировом рынке сформировался суверенитет потребителя, появились международные стандарты ISO серии 9000, являющиеся неким консенсусом, устанавливающим договоренность между производителем и потребителем в том, что именно потребитель становится главной фигурой, на которую ориентирован весь производственный процесс. Новая серия международных стандартов ISO 9000, вышедших в 2000 году, утвердила консенсус не просто между производителем и потребителем, но и между всеми акторами пространства производства-потребления продукции по вопросам создания добавленных ценностей обществу.

КРИТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОНЦЕПЦИИ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Рассматривая этапы становления технологии управления качеством, мы, с одной стороны, можем наблюдать процесс постоянного усовершенствования управления производствами, что, несомненно, создаёт позитивные социальные эффекты, которые приводят к существенным качественным изменениям в жизни общества. Однако, с другой стороны, мы видим, как в обществе с середины XX века всё в большей степени возрастает влияние на вектор социального развития крупных производителей в целом. Так, Дж. Гэлбрейт в своем труде «Новое индустриальное общество» [7] наглядно демонстрирует, каким образом происходило расширение сферы деятельности корпораций. Если в начале XX века их деятельность ограничивалась такими отраслями, как железнодорожный и водный транспорт, производство стали, добыча и переработка нефти, некоторые отрасли горнодобывающей промышленности, то впоследствии корпорации стали охватывать также бакалейную торговлю, мукомольное дело, издание газет и увеселительные предприятия — все виды деятельности, которые некогда были уделом индивидуального собственника или небольшой фирмы. Изменились также взаимоотношения между государством и экономикой: доля эконо-

мической деятельности государства возросла примерно в четыре раза и составила к концу 60-х годов 25%. Несколько видоизменились и экономические функции государства. Теперь государство стало брать на себя задачу регулирования совокупного дохода, расходуемого на приобретение товаров и услуг в масштабе всей экономики. Гэлбрейт отмечает, что потребительский спрос становится объектом управления. Например, корпорация, рассматривающая вопрос о производстве автомобиля новой модели, должна иметь возможность убедить людей купить его. Таким образом, возникает необходимость стабилизации совокупного спроса. В связи с этим чрезвычайно разрастается аппарат внушения и убеждения, связанный с продажей товаров. По средствам, которые расходуются на эту деятельность, и способностям, которые находят в ней применение, она всё более соперничает с самим процессом производства товаров.

Таким образом, мы наблюдаем основную тенденцию, возникшую в результате развития индустриальных производств в XX веке — понятие «стандартизация», изначально соотносившееся с качеством продукции, изготовленной в соответствии со стандартами (50-е гг. XX века), эволюционируя, начинает соотноситься с качеством в понимании производителя. То есть, стандарты на качество товаров и услуг, и, по большому счету, на стиль и качество жизни сообществ задаёт отныне сам производитель посредством стандартов, позволяющих тиражировать продукцию массового потребления и тем самым транслировать своё мнение потребителю.

Постепенно ситуация, когда изготовителей было мало, а потребителей много (т.н. период «рынка производителя»), перешла в свою противоположность — изготовителей много, потребителей мало. В данной ситуации технология управления качеством, по сути, превратилась в способ борьбы за потребителей, и этот этап в управлении качеством является отражением процессов глобализации экономики и перехода к информационному обществу в рамках постиндустриального общества. Концепцию Всеобщего управления качеством, возникшую именно в этот период, к 80-м годам прошлого века, можно рассматривать как реакцию производителей на новые реалии рыночной экономики.

Рассмотрим подробнее, что представляет собой современная усовершенствованная концепция управления качеством, названная «Total Quality Management» или, в переводе на русский, «Всеобщее управление качеством». Во-первых, обратим внимание, что, в отличие от предыдущих этапов, называемых в 50-60-х годах «quality control» (QC), а чуть позже — «total quality control» (TQC), которые совершенно справедливо перевели как «управление качеством» и «полное (комплексное, всеобщее) управление качеством», в новом понятии слово «control» заменено на слово «management». Поэтому при переводе на русский язык пришлось искать слова, отражающие нюансы слов «control» и «management». Так появилось понятие «руководство», где

подчеркивается административный характер деятельности, подразумеваемой словом «менеджмент». Как принято в современной литературе, понятие «менеджмент» имеет междисциплинарный характер и широкую трактовку. Так, в фундаментальном Оксфордском словаре английского языка менеджмент определяется как:

- способ, манера обращения с людьми; власть и искусство управления;
- особого рода уместность и административные навыки;
- орган управления, административная единица.

В Словаре иностранных слов «менеджмент» переводится на русский язык как управление производством и как совокупность принципов, методов, средств и форм управления с целью повышения эффективности производства и его прибыльности.

По сути, само понятие «Всеобщее управление качеством» как перевод на русский термина «Total Quality Management» не вполне корректно, во-первых, в силу того, что «control» как непосредственное управление (например, механизмами) в новой концепции изменено на «management» как опосредованное (посредством других людей) управление процессами, во-вторых, в силу специфики толкования понятия «всеобщность» (перевод слова «total») в философии. «Всеобщее» в философии — это форма существования всех особенных и единичных явлений, закономерная форма их взаимосвязи в составе конкретного целого, понятие объективной реальности всеобщего вне сознания, вне мышления. Объективное значение всеобщего как закона, управляющего движением единичных вещей, отстаивают, с разных позиций, представители материализма (Б. Спиноза, Л. Фейербах) и объективного идеализма (Г. Лейбниц, Г. Гегель). В философии диалектического материализма всеобщее в мышлении понимается как форма отражения объективного единства многообразных явлений природы и общества в сознании человека.

Таким образом, понятие «всеобщее», соединённое с понятием «управление качеством», указывает на тотальный, по сравнению с прежним этапом, охват качеством всей деятельности организации, включая не только основной процесс — производство продукции, — но и все другие вспомогательные процессы. Однако, всё же, истинное значение «всеобщности» неприменимо к управлению качеством, так как в реальности можно управлять качеством довольно большого многообразия объектов, однако это многообразие всё равно останется лишь частью всеобщего. С этой точки зрения «всеобщее» относительно управления качеством можно считать неким символом, указывающим на постоянно расширяющийся охват качеством вновь и вновь возникающих функций динамично развивающегося производства. Причем такое толкование позволило включить в это ёмкое понятие не только руководство деятельностью отдельной организации, но и многоплановое управление процессами, ресурсами, персоналом и т. д. на всех уровнях управления (государственном, отраслевом, фирменном, низовом) и во всех сферах деятельности.

Оптимальным (на взгляд автора) определением для понимания смысла, вкладываемого в слово «total», можно считать толкование, приведенное в словаре Merriam-Webster [8] как «involving a complete and unified effort especially to achieve a desired effect», означающее: «включающий законченное и унифицированное усилие, специально предназначенное для достижения желаемого эффекта». Из данного определения вытекает, что «total» не есть буквально «всеобщее» — это, скорее, более точное и полное понятие некоего сознательно осуществляемого действия.

На этапе Всеобщего управления качеством осуществляется управление не только изменениями объективных характеристик продукции («control»), но и подразумевается возможность управления отношением (на ментальном и деятельностном уровне) к этим характеристикам самого потребителя, а также других акторов (персонал, акционеры, местное сообщество и т.д.), вовлеченных в процесс производства-потребления продукции. Соответственно, управление качеством начинает распространяться на сферу общественных взаимоотношений, пытаясь регулировать их в соответствии со своими задачами («management»). Пожалуй, претензия на «всеобщность» управления, распространяемая не только на объективные процессы, но и на субъективный мир людей, вовлеченных в процесс производства-потребления, наиболее точно характеризует специфику нового этапа развития данной технологии.

В связи с данным утверждением возникают две версии возникновения концепции управления качеством, включающей понятие «тотальности», «всеобщности». С одной стороны, как это было уже отмечено, повышение качества продукции и улучшение качества в деятельности организации в целом, несомненно, приводят к повышению качества жизни общества. В то же время, находясь в условиях жесткой конкурентной борьбы, производитель начинает влиять на мнение потребителя и формировать его новые потребности посредством современных рекламных, PR, CRM и других маркетинговых технологий, на которые также распространяются принципы менеджмента качества. По сути, потребитель оказывается загнанным в ловушку с заведомо спроектированным сценарием «счастливой» жизни «успешного» потребителя. Персонал же производств в условиях погони за потребителем и прибылью все больше превращается в некий обслуживающий «придаток» усложняющегося технологического процесса.

Таким образом, мы можем отметить следующий важный аспект в становлении технологии управления качеством. Рассматриваемая нами технология и, в частности, ее последний этап, названный Всеобщим управлением качеством, являясь основным инструментарием повышения степени эффективности бизнеса, сама по себе, конечно же, не является средством захвата власти производителя над потребителем. Однако краткий обзор развития системы производства-потребления продукции в промышленно развитых странах с 50-х гг. прошлого века демонстрирует, что основные рычаги управления общественным разви-

тием в целом к концу XX века перешли в руки крупных производителей. По-видимому, в данном случае может быть уместно следующее сравнение. Развитие атомной энергетики, например, изначально тоже было направлено не на создание оружия массового уничтожения. Научные открытия и разработки в любых сферах жизнедеятельности создают лишь предпосылки для их дальнейшего использования обществом. В чьи руки в дальнейшем попадают эти разработки, и как эти люди посчитают нужным их применять относительно общества — этот вопрос становится все более актуальным в эпоху глобализации, расширения рынков и бурного технологического развития. С точки зрения научных подходов, технология Всеобщего управления качеством в действительности является технологией, «умеющей» создавать качество во всех сферах жизнедеятельности в соответствии с различными уровнями потребностей людей. То, что эта технология во второй половине XX века, оказавшись в руках производителя, провозглашающего приоритет потребностей потребителя, на самом деле создала новую социальную реальность, где люди превращаются в неких рабов, безусловно «поглощающих» всё, что им предлагается, связано, по большому счету, с недостаточной развитостью гражданского общества.

Напомним, что технология Всеобщего управления качеством провозглашает подход к созданию качества на всех этапах жизненного цикла продукции, начиная от маркетинговых исследований и проектирования требуемых характеристик продукции. Более того, Всеобщее управление качеством предполагает, что потребитель может на любом из этапов создания продукции вмешаться в процесс с целью улучшения качества. Вспоминая исторические реалии, мы видим, что потребитель середины XX века, находившийся в глубоком стрессе после последствий Второй мировой войны, хотел, пожалуй, реализовать изначально низшие потребности (по А. Маслоу) — быть сытым и жить в безопасном окружении. Тогда миссия управления качеством сводилась к обеспечению общества большим количеством необходимых товаров, и это могло произойти только при наличии стандартов, с помощью которых качеству продукции гарантировалось множественное тиражирование без изменения заданных характеристик. С развитием демократии в обществе, с возрастанием капитала и усилением конкуренции между производителями в «игру» с потребителем добавляются новые правила — продукция индивидуализируется и отныне не стандартизируется. По стандартам отныне осуществляется менеджмент предприятий, и именно стандарты на систему менеджмента стали первыми документами, закрепляющими суверенитет потребителя. В основу этих стандартов легла концепция Всеобщего управления качеством, которая в какой-то степени «воспитывает» потребителя, предполагая его активное участие в процессе создания продукции. Однако порой в реальности мы можем наблюдать «игру в одни ворота», когда производитель «забывает» (так как это ему выгодно, прежде всего, экономически) про взаимодействия

с потребителем, которые должны учитывать интересы второго. Это напоминает взаимодействия нетерпеливого родителя с маленьким ребенком — не дожидаясь, когда ребенок сообразит, что и как нужно сделать, родитель навязывает ему свое решение. Так зачастую происходит и с производителем, который имеет возможность по-своему «воспитывать» потребителя — попросту искусно навязывая ему произведенную продукцию.

От качества продукции к качеству жизни

К концу XX века, когда в развитых странах рынок не просто наполнился всевозможными товарами и услугами, а даже начались процессы затоваривания, в обществе начали формироваться потребности высшего порядка, например, внести посильный вклад в развитие и процветание своего населенного пункта или какого-либо сообщества. Причём эти потребности появились по прошествии этапа отрицания всех благ цивилизации, которые уже были созданы. Именно к концу XX века в управлении качеством стала зарождаться новая концепция качества жизни как следующий этап развития технологии управления качеством вслед за Всеобщим управлением качества. Концепция качества жизни стала базироваться не просто на удовлетворении всевозможных потребностей потребителя, а, прежде всего, на создании условий устойчивого развития территориальных образований, учитывающих интересы сообществ в их стремлении улучшить качество своей жизни. Новый подход в управлении качеством вообрал в себя принципы демократии, возможности реального участия потребителя в создании новой продукции, касающейся не только удовлетворения потребностей низшего уровня, но и высшего — в образовании, культурной и духовной жизни, окружающей среде.

Основываясь на вышесказанном, можно сделать выводы, что проблемы технологии управления качеством следует рассматривать не столько с позиций улучшения производственной деятельности, сколько уже с точки зрения социологии. Мы видим, как применение данной технологии непосредственно распространяется на систему социальных взаимодействий внутри организации и систему групповых взаимодействий организации-производителя с потребителями и акторами во внешней среде. Таким образом, управление качеством мы можем рассматривать с исторической точки зрения как социальный процесс, т.е. последовательное изменение состояний (элементов) социальной системы и ее подсистем.

Следовательно, **управление качеством как социальный процесс направлено на постоянное улучшение качества продукта производства и технологии, а также системы социальных взаимодействий внутри производства и системы групповых взаимодействий производителя с акторами во внешней среде.**

Следует отметить, что эволюция управления качеством как социального процесса и технологии укладывается в логику парадигмы технологического детерминизма, согласно

которой развитие технологий в конечном счете разрешает (впрочем, как и создает) все обозначенные выше социальные проблемы. С середины XX века управление качеством стало основываться на миссии повышения качества жизни массового потребителя, что создало предпосылки для демократизации социума. Как технология управления производством управление качеством неизбежно оказало

влияние на подсистемы политических и социальных отношений (по К. Марксу), что указывает на лидирующую роль экономики в новых технологических условиях. Однако следует учитывать, что характер внедрения технологии и влияние этого процесса на общество целиком зависят от конкретных исторических характеристик социальной системы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Орлов Г.П. Категории социологии: проблема классификации // Социологические исследования, №10, 1997. С. 109-116.
2. Тощенко Ж.Т. О понятийном аппарате социологии // Социологические исследования, №9, 2002. С.3-16.
3. Международный стандарт ISO 8402:1994, п.2.1
4. Международный стандарт ISO 9000:2000, п. 3.1.1
5. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. — М., 1991.
6. Салимова Т.А., Ватолкина Н.Ш. История управления качеством. — М.: КНОРУС, 2005. — 256 с.
7. Дж. Гэлбрейт. Новое индустриальное общество. — М., 1967.
8. Definition of total - Merriam-Webster Online Dictionary // <http://m-w.com/dictionary/total>