

© М. М. ВАСИЛЬЕВ, 2019

Самарский университет государственного управления

«Международный институт рынка»

(Университет «МИР»), Россия

E-mail: vasmarket@mail.ru

ОЦЕНКА ЭВОЛЮЦИИ ПОНИМАНИЯ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»

В статье приведены результаты анализа эволюционирования трактовок понятия «качество» от времен Аристотеля (III в. до н. э.) до настоящего времени (введением в общую практику Международного стандарта ИСО 9000), которые свидетельствуют о произошедших с начала XX века серьезных изменениях в ее трактовке. Рассмотрены исторические этапы эволюционного развития категории «качество». В современном восприятии данного понятия основным свойством качества становится возможность формирования потребительской ценности и ее способности удовлетворять определенные потребности. Дано авторское определение понятию «качество продукции» как мере потребительской ценности.

Ключевые слова: качество, категория, система менеджмента качества, эволюция.

Актуальность проведения оценки эволюции понимания категории «качество» обусловлена рядом обстоятельств. Так, с одной стороны, понятие «качество» в настоящее время в общественном сознании стало по существу отождествляться с показателем производственной эффективности, которая, в свою очередь, становится одним из источников национального богатства и, как следствие, может являться фактором выхода из различных социальных или экономических кризисов. С другой стороны, понятие «качество» представляет собой сложную категорию, требующую всестороннего исследования.

Цель данного исследования заключается в анализе эволюционного процесса познания категории «качество» для выявления определенных закономерностей, являющихся важными при формировании его современной трактовки.

В качестве *объекта исследования* выступает понятие «качество», а *предметом исследования* является процесс эволюции данного понятия как отдельной категории.

Анализ понятия «качество» целесообразно производить в разрезе категории, являющейся, с точки зрения философского подхода, определением не предметов самих по себе, а комплексного восприятия познающего субъекта и структуры его мышления в целом, так как в философском аспекте «категория» (от греч. *kategoría* – высказывание; признак) является наиболее общим и фундаментальным понятием, образующимся в результате абстрагирования от предметов, их особенных признаков, отражающим существенные связи и отношения объективной действительности и познания [7].

Постепенно эволюционным путем на протяжении многих веков (уходя своими корнями к античному периоду «древнего мира») происходило позиционирование категории «качество» в его социальном восприятии. В результате данную категорию целесообразно рассматривать с различных позиций: философской, социальной, технической, правовой, экономической (см. табл. 1).

Таблица 1

Позиционирование категории «качество»

<i>Позиция</i>	<i>Категория «качество»</i>
Философская	Означает определенность объекта, результат которой отличает один объект от другого объекта. При этом данная определенность объекта формируется на основе совокупности отдельных свойств, а под «свойством» понимается отдельный способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другим аналогичными, с которыми он может взаимодействовать
Техническая (инженерная)	Определяется техническими закономерностями в образовании и проявлении физических, электромеханических и других технических характеристик объектов одинакового назначения
Социальная	Означает отношение отдельных субъектов или всего общества к объекту. При этом качество может рассматриваться как категория, зависящая от уровня культуры, религиозных и демографических особенностей индивидов и общества в целом (например, восприятие потребителями модных тенденций в одежде)
Экономическая	Рассматривается как результат удовлетворения потребностей
Правовая	Определяется как совокупность свойств объекта, отвечающая требованиям, установленным в нормативно-правовых документах

Следует понимать, что «качество» по факту является комплексным понятием, интегрирующим в себе многообразие продуктивной деятельности, направленной на удовлетворение различных потребностей общества и каждого человека. При этом понятие «качество» в процессе своего эволюционного пути развития получило различные многоаспектные трактовки [2].

Существующую совокупность взглядов на категорию «качество» в разрезе прошедшего времени целесообразно свести к различным вариантам понимания: субстратному, предметному, функциональному и интегральному (см. табл. 2).

Таблица 2

Различные вариации понимания категории «качество»

<i>Вариации понимания</i>	<i>Сущность понимания категории «качество»</i>
Субстратное	Характерно для древних культур, когда качество понималось с точки зрения подворья и основных стихий; примитивное представление об устройстве мира и законах природы и отсутствие сложных изделий
Предметное	Под влиянием производительной деятельности человека и расширения знаний о природных закономерностях сформировалось понимание того, что каждый предмет обладает специфическим свойством, которое можно менять
Функциональное	Появилось с осознанием того, что качество результатов хозяйственной деятельности является следствием выполнения людьми определенной деятельности (т.е. разделение труда)
Системное	Появилось с осознанием того, что объект представляет собой систему, и качество этого объекта формируется в результате взаимодействия его элементов
Интегральное	Сформировалось понимание качества как многоаспектной, социально-экономической категории, распространенной на все сферы жизнедеятельности человека. Примером является качество жизни (образование, здравоохранение и др.)

С позиции философского подхода категория «качество» впервые была проанализирована Аристотелем, определившим ее как «видовое отличие сущностей», «характеристики труда», «свойства вещей», в частности: «...тот пребывающий видовой признак, который

отличает данную сущность в ее видовом содержании от другой сущности, принадлежащей к тому же роду» [2].

Позже понятие качества анализировали многие известные философы, в том числе Кант, Гегель, Маркс, Ильин. Каждый из них внес свой вклад в трактовку понятия. Так, Гегель определил качество как логическую категорию, составляющую начальную ступень познания вещей и становления мира, как непосредственную характеристику бытия объекта.

«Качество» как определенная категория развивалось по мере того, как совершенствовались, разнообразились и множились общественные потребности и возрастали возможности производства по их удовлетворению.

Результаты анализа эволюционирования понятия «качество» (выдержки из которого показаны на рисунке 1) свидетельствуют о том, что фактически до начала XX века данная категория рассматривалась преимущественно в философском аспекте [4].

Важнейшим этапом в развитии категории «качество» явился технологический прорыв, свершившийся в начале XX века и реализованный на предприятиях автомобилестроения США известными предпринимателями Генри Леландом (владельцем компании «Кадиллак») и Генри Фордом (владельцем компании «Форд»), которые внедрили на своих предприятиях работы по калибрам, сборочный конвейер. Научным обобщением опыта на данном этапе стали работы американского ученого Ф. Тейлора, который предложил концепцию научного менеджмента, кадрового менеджмента, научное нормирование труда и заложил основы развития системы менеджмента качества. Последующее внедрение данных технологических решений и развитие производственных процессов на протяжении всего века способствовали переводу категории «качество» в область технического восприятия. И уже XXI век большинством международных организаций, в том числе и Международной организацией по стандартизации (ИСО), был объявлен «веком качества».

Сложившаяся в настоящее время в мировой экономике конъюнктура, на которую оказывают серьезное влияние процессы глобализации мировой экономики и ее всеобщая информатизация, приводит к необходимости рассмотрения категории «качество» в социально-экономическом аспекте.

Таким образом, под термином «качество» целесообразно рассматривать комплексное интегрирующее понятие всех сторон продуктивной деятельности, направленной на удовлетворение многообразных потребностей общества и каждого человека.

Автор формулировки (источник)	• Формулировка определения качества
1. Аристотель (III в. до н. э.)	• Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший — плохой»
2. Китайская версия	• Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов — «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой»
3. Гегель (XIX в. н. э.)	• Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так как нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество [4]
4. У. Шухарт (1931 г.)	• Качество представляет собой абсолютный, признаваемый всеми признак бескомпромиссного соответствия стандартам
5. У. Э. Деминг	• Качество есть допустимая степень однородности и надежности при низких затратах и соответствии рынку
6. К. Исикава (1950 г.)	• Качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону — насколько вещь «хороша»
7. Дж. М. Джуран (1974 г.)	<ul style="list-style-type: none"> • Пригодность для использования (соответствие назначению). • Качество есть степень удовлетворения потребителя. • Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям
8. А. Фейгенбаум	• Качество есть то, что покупатель считает таковым
9. Ф. Кросби	• Качество определяется как удовлетворение требований потребителей
10. ГОСТ 15467-79	• Качество продукции — совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
11. Международный стандарт ИСО 8402-86	• Качество — совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
12. Международный стандарт ИСО 8402-94	• Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности
13. Международный стандарт ИСО 9000	• Качество — способность совокупности характеристик, присущих продукции, выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон

Рис. 1. Эволюция понятия «качество» в историческом аспекте

Наиболее динамично процесс развития и изменения сущности понятия качества и его параметров происходил во второй половине XX века, когда большое влияние оказывали быстро развивающиеся технологии, которые активно внедрялись в производственные процессы отдельных отраслей экономики. Следует отметить, что если в Советском Союзе такой базовой отраслью экономики для развития качества явилось авиастроение, то в США, Японии и Германии такой отраслью оказалось автомобилестроение. В этот период времени сформировались национальные школы научного восприятия понятия «качества» и процессов его управления: американская, японская, советская. Кроме того определенный опыт управления качеством был накоплен в Германии и во Франции, он определенно используется в современной практике на глобальном международном уровне [5].

В 1946 году была создана Международная организация по стандартизации, учредителями которой на начальном этапе выступили двадцать пять национальных организаций по стандартизации, в том числе и Госстандарт СССР [6]. В настоящее время в организацию входит 120 стран-учредителей.

Таким образом, во второй половине XX века произошло формирование систем качества как научного направления по эффективному управлению данной системой. Качество становится самостоятельной научной дисциплиной, и тем ценнее знание истории развития понятия качества как отдельной категории. Современную теорию и практику управления качеством сформировали такие ученые, как Г. Г. Азгальдов, В. В. Бойцов, А. К. Гастев, А. В. Гличев, Э. Деминг, Дж. Джурана, К. Исикава, Д. С. Львов, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаум, Дж. Ситтиг, А. И. Субетто, У. Шухарт. и др.

Историю современного эволюционного развития понятия «качество» можно разделить на четыре этапа объединяющих в себе процессы создания основ, а также разработки новых методов, техник и технологий, реализацию современных научных подходов теории качества на практике, возникновение и применение в мировом масштабе модели управления качеством.

Первый этап развития системы качества приходится на период времени с конца 40-х годов до конца 50-х годов XX века. Основной целью данного этапа явилось создание научных основ, которые были сформированы в первую очередь трудами ведущих американских специалистов в этой области, в том числе Эдвардса У. Деминга, Джозефа М. Джурана, Арманда В. Фейгенбаума.

Второй этап развития качества, включающий в себя создание новых методов, техник и технологий, пришелся на 60-е годы и начало 70-х годов XX века. Данный этап развития характеризуется тем, что благодаря преимущественно японским экспертам создавались и развивались методы и технологии высокой степени сложности для повышения уровня качества выпускаемой продукции. Ведущими учеными в области качества в этот период явились Каору Исикава, Генити Тагути, Сигео Синго. В Советском Союзе в этот период благодаря научным разработкам ведущих специалистов в данной области (Г. Г. Азгальдова, В. В. Бойцов, А. К. Гастев, А. В. Гличева и др.) сформировалось новое научное направление «Квалиметрия» («измерение качества»).

Третий этап развития качества включал в себя период внедрения современной теории качества, он начался в конце 70-х годов XX века и длился до 1987 года. Главные направления философии качества этого периода можно обозначить посредством идей и постулатов представителей так называемой «Западной школы», базирующихся на принципах полного удовлетворения потребителей. Среди главных представителей данной научной школы можно выделить таких авторов, как Филипп Кросби, Том Петерс, Клаус Меллер.

Четвертый этап современного развития качества базируется на применении модели управления качеством и отмечен появлением стандартов ИСО серии 9000, в которых была представлена новая модель Всеобщего управления качеством TQM (Total Quality Management).

Оценка предложенных Демингом, Джураном, Фейгенбаумом вариантов определений понятия «качество» свидетельствует о следующем: несмотря на схожесть в формулировках, у каждого из этих авторов существует и определенная специфика (у Деминга речь ведется «о степени однородности и надежности», у Джурана – «о соответствии цели и использования», а у Фейгенбаума – «о совокупности характеристик продукта или услуги»). Кроме того качество продукта или услуги в определенной мере отражают потребительскую ценность, являющуюся величиной динамичной, зависящей от времени, пространства, степени развития и скорости, с которой происходят перемены не только на отдельных отраслевых рынках, но и в обществе в целом.

В более поздних вариантах понятия «качество», предложенных К. Исикавой и Ф. Кросби, смысл трактовки заключается в удовлетворении потребностей потребителей, что является особенно существенным на современном высококонкурентном рынке.

Существуют определенные сходства и в трактовке понятия «качество продукции». Они представлены в последних четырех процитированных источниках (табл. 3, п.п. 10-13), являющихся нормативными документами — национальными или международными стандартами, однако имеется и ряд существенных недостатков, делающих эти определения недостаточно информативными и неполно отражающими существо этого весьма сложного и комплексного понятия. Данное обстоятельство делает необходимым дальнейшее совершенствование и уточнение этого определения.

Качество продукции, являясь мерой потребительской ценности и конкурентоспособности, существенно связано с конъюнктурой рынка и может меняться без изменения внутренних свойств продукции, поэтому качество можно рассматривать как интенсивность свойств, составляющих ее потребительскую ценность, степень или меру ее полезности в определенной экономической рыночной ситуации.

В работе [1] качество материальных объектов (товаров и услуг) воспринимается как отношение заданных потребителем требований к свойствам предмета, с учетом его эксплуатационных характеристик, которые существуют, зафиксированы и выполняются в процессе применения (эксплуатации) данного продукта. При этом отношение заданных требований норматива (стандарта) к свойствам продукта является обязательным и гарантируется как при изготовлении, так и при его эксплуатации. То есть возможна фиксация понятия «качество» как отношение между заданными потребителем требованиями к характеристикам (свойствам) продукта. Данную фиксацию графически можно изобразить следующим образом (см. рис. 2).

Анализируя схему взаимоотношения требований потребителей и свойств отдельных продуктов, предложенную авторами, следует обратить внимание на многопараметрическую связь, в которой каждое отдельное требование соответствует отдельной характеристике продукта. Подобный подход к формированию понятия «качество» в пространственной страте материальных продуктов абсолютно идентичен базовому определению категории «качество».

На практике повышение уровня качества продукции приводит к возрастанию затрат на ее разработку и производство. Однако это можно предотвратить или уменьшить ее влияние на основе внедрения достижений научно-технического прогресса, приводящего к повышению уровня организации производства, производительности труда, которые, в свою очередь, способствуют снижению затрат

на единицу полезного эффекта продукции, удовлетворяющего определенную общественную потребность.

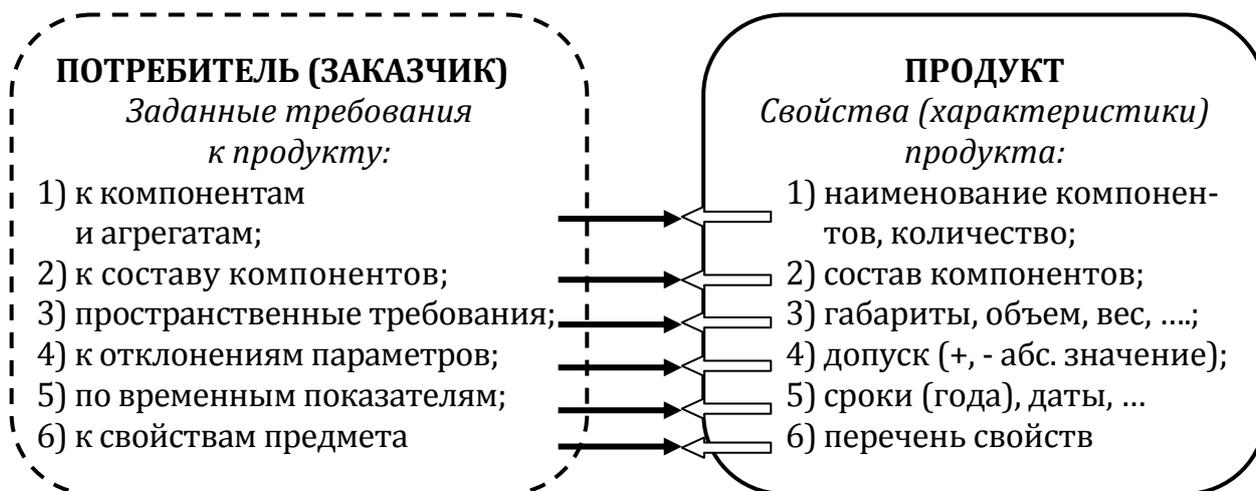


Рис. 2. Схема взаимоотношения требований потребителей и свойств отдельных продуктов [1]

В результате проведенного анализа эволюции понятия «качество» можно сделать вывод о том, что со времен Аристотеля до наших дней в ее трактовке произошли серьезные изменения, которые вместе с научно-техническим прогрессом постепенно подвели научное сообщество к современному восприятию данного понятия, когда основным свойством качества становится возможность формирования потребительской ценности и ее способности удовлетворять определенные потребности.

Литература

1. Елин А. В., Елина И. Е., Макарюк Р. Е. Эволюция понимания категории «качество» как атрибута в системах управления. URL: https://www.quality.eup.ru/MATERIALY15/evaluation_quality.htm.
2. Эволюция понятия качества. URL: <https://eclib.net/37/3.html>.
3. Эволюция категории качества. URL: <https://studfile.net/preview/4584006/>.
4. Эволюция понятия качества и управления качеством продукции. URL: <https://economy-ru.com/upravlenie-kachestvom-menedjment/evolyutsiya-ponyatiya-upravleniya-60418.html>.
5. Родина Е. Е. Современные тенденции менеджмента качества // Вестник ВУиТ. 2013. № 1 (27). С. 235-242.
6. Международная организация по стандартизации. URL: https://studopedia.ru/7_115244_mezhdunarodnaya-organizatsiya-po-standartizatsii-iso.html.

7. Категория — новейший философский словарь. URL: <https://gufo.me/dict/philosophy/КАТЕГОРИЯ>.

*Статья поступила в редакцию 20.11.19 г.
Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*