

ИСХОДНЫЕ ПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Проблема определения качества. Самое простое и достоверное определение качества идет от Гегеля и означает то, что делает вещь именно данной вещью и отличает ее от других вещей. Например, качество озера это то, что делает его озером и отличает от лужи, реки, моря и т.д.; качество одежды – то, что делает ее одеждой и отличает от посуды, мебели и т.д.

Вместе с тем, мир вещей человека отличается от мира вещей природы в том плане, что их качество имеет функциональную мерность, то есть оно может быть разным – высоким или низким, более или менее значимым для человека, тогда как качество вещей природы, рассматриваемых безотносительно к человеку, такой мерности не имеет, поскольку они соотносятся только друг с другом и не соотносятся сами с собой. Иначе говоря, человеческие вещи характеризуются не только качеством как таковым, но и показателем качества, они подлежат оценке и могут быть хорошими или плохими (быть лучшего или худшего качества) – здесь качество выступает уже не как философская, а как товарная, потребительская категория. Предметы природы под эту категорию не подпадают, они не могут быть лучше или хуже, они просто есть как таковые, либо их нет.

Однако потребительская категория качества, в конечном счете, сводима к философской в том смысле, что развитие, совершенствование вещи есть ее постоянное движение к некоторому предельному значению качества, при котором вещь обладает подлинностью своего бытия, является именно данной вещью. А более низкие значения потребительского качества вещи не позволяют ей быть таковой. Так, скажем, первые автомобили в их соотнесении с современными моделями уже как бы и не автомобили, поскольку не обладают необходимыми свойствами. Они приобрели другую функциональность, иное качество, – стали раритетом, предметом роскоши.

Изменение качества вещи, как ее переход в иное состояние, как становление в виде другой вещи, с иным качеством, осуществляется не только в процессе собственного развития (например, от самолета к ракете), но и за счет развития всей системы, в которую включена вещь в данном качестве, – например, конница потеряла свое качество и перестала быть самостоятельным родом вооруженных сил за счет общего развития военной техники.

Проблема управления качеством по общей схеме вытекает из проблемы определения качества, в соответствии с чем необходимо различать разные аспекты.

В современных условиях разделения труда, когда вещь делается на разных производствах, в разных отраслях и даже странах проблема обеспечения ее качества, т.е. получения именно данной, подлинной вещи, а не ее подобия, становится все более актуальной. Качество должно быть управляемым. Например, производство военной техники в целях секретности

рассредоточивается по разным предприятиям, работники которых могут и не знать о назначении своей продукции, ее качество скрыто для них и обнаруживается только в системе производств, координируемых неким центром.

Более высокий уровень управления качеством охватывает системы вещей, где изменение качества одних ведет к изменению качества других. По мере расширения сферы системного взаимодействия управление качеством меняет свою природу, само качественно изменяется, эволюционирует от прямого регулирования к неким стихийным, например, рыночным механизмам. Предельный уровень качественной определенности – качество жизни в целом, говорить об управлении которым можно лишь гипотетически.

Одной из глобальных проблем современности является стремление к обновлению качества как средству получения прибыли. Гонка за новизной представляет собой суррогат борьбы за качество и ведет к росту избыточного потребления. Качество оборачивается противоположной стороной – из средства утверждения человека превращается в средство его уничтожения. Это мнимое повышение качества жизни ведет к подрыву ее естественных оснований.