

Олег Кваша, директор по качеству ООО «Промтех-М», г. Москва

## ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА

### ◆ Качество как экономическая категория

Словом «качество» пользуется любой человек. В обыденной жизни «качество» — это слишком общее понятие, которое точно определить так же трудно, как, например, «любовь». Но если речь идет об экономической стороне жизни, слово «качество» приобретает конкретное значение.

По определению, **качество** — это совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые придают ей способность удовлетворить реальные и потенциальные потребности. Качество является формой, внешним проявлением потребительской стоимости.

Качество можно измерять системой показателей, являющихся количественным выражением тех свойств продукции (услуг), которые его составляют. В принципе, любое свойство, важное для потребителя, можно выразить в цифрах, измерить. В определенных случаях это необходимо, чтобы сопоставить значение показателя с требуемым, нормативным, чтобы проконтролировать качество. Но для потребителя полная совокупность показателей может оказаться чересчур сложной и громоздкой. Поэтому используют понятие *уровня качества*: значения показателей сравниваются с эталонными, стандартными их значениями для данного уровня. Так появляются сорта, классы и прочие опознавательные знаки, помогающие потребителю ориентироваться в огромном разнообразии товаров.

Любое производство существует для потребителя, а не само для себя. Качество — это как раз тот институт, который выражает направленность производства на потребителя. Представления о качестве являются эссенцией, внутренней сущностью, основой предпринимательской философии. Именно эти представления определяют основные принципы орга-

низации производства, системы маркетинга. Отсталость представлений о качестве рано или поздно приводит к потере рыночных позиций.

Можно так перефразировать известную поговорку: «Скажи мне, как ты понимаешь «качество» — и я скажу тебе, кто ты в бизнесе». Системные представления о качестве — это не просто набор знаний, и уж тем более не коллекция сертификатов в красивых рамках на стене, это — стиль мышления современного предпринимателя.

### ◆ «Менеджмент» или «управление»?

Есть мнение (часто рассерженное), что слово «менеджмент» — это дань моде на англиканизмы, засоряющие родной язык, и что вместо него, труднопроизносимого с непривычки, нужно употреблять русский синоним «управление». Автору это мнение кажется не совсем корректным. Особенно когда речь идет о качестве. Для дальнейшего изложения важно прояснить этот вопрос.

В английском языке есть два разных слова, которые можно перевести как «управлять»: control и manage. И в обоих случаях перевод будет не совсем точен. «Control» — это скорее «контролировать», то есть «управлять», но прежде всего путём контроля. Отсюда выражение «контрольный пакет акций». (Заметим, что «контролировать» в смысле «проверять» — это не control, а check.) А «manage» — это тоже «управлять», но с оттенком «уметь обращаться» (подобный оттенок имеет русское слово «владеть» в выражении «владеть инструментом»). В вопросах качества переводческая путаница проявилась особенно. Ведь то, что называли «управлением качеством» при плановой экономике — это quality control (QC), в то время как пришедший ему на смену quality management (QM) — там другие идеи! Поэто-

му при переводе, для сохранения различий, часто стали использовать выражение «менеджмент качества».

Автор, как правило, предпочитает употреблять слово «управление» там, где это адекватно смыслу и не приводит к путанице. Слово «менеджмент» все же пока несет у нас в стране оттенок чего-то чуждого. А в рассуждениях о качестве представляется более удобным и приводящим к минимуму смысловых ошибок использовать слова «контроль» и «управление» вместо control и manage соответственно.

Что же касается русского языка... Язык — живой, развивающийся организм. И лет через двадцать «менеджер» будет таким же русским словом, как «меню» или «доктор».

### ◆ Управление качеством

«Производство продукции — это, в сущности, создание или рождение качества, т.е. суммы определенных свойств, их функциональной совокупности. Следовательно, процесс создания изделия (качества) и есть управляемый процесс.» [1] Проще сказать: что бы вы не производили, в конечном счете вы производите качество. И именно этим процессом *производства* качества можно (и нужно) управлять. Само же по себе качество — это не процесс, это набор потребительских свойств. Что же тогда значит выражение «управление качеством»? Опять путаница понятий? Ведь управлять *производством* автомобиля и управлять *автомобилем* — несколько разные вещи!

По мнению автора, путаница здесь кажущаяся. В чем-то, видимо, вновь «подсобил» перевод. (Ведь «manage» автомобиль нельзя, его можно только «drive».) На самом деле, когда говорят «управление качеством», подразумевают управление «*производством качества*». Причем важно, что речь идет о серийном производстве — только в этом случае применима теория

управления качеством. Художник, рисуя картину, вряд ли будет пользоваться этой теорией. У него о качестве иные представления. И «управлять качеством» уникальной вещи в смысле общепринятых моделей, конечно же, нельзя.

Важно понимать, что само выражение «quality management» возникло и употребляется только в рамках системного подхода к вопросам качества. Если воспринимать его вне системного мышления — путаница, наверное, действительно неизбежна. Сегодня объект изучения, обучения, реализации, споров — это «системы управления качеством», или (вновь сокращая) — «системы качества».

### ◆ Системы качества

Рассмотрим пример. Вот подержанный автомобиль. Он обладает потребительскими свойствами — то есть, качеством (особенно если еще ездит), и поэтому его можно продать. А что представляет собой его предпродажная подготовка? Ведь при этом товар улучшается, — значит, создается качество. Но управляет ли качеством тот, кто чинит свою машину? Вроде бы, да: ведь он стремится добиться соответствия типичным

представлениям потребителя о том, какую машину можно покупать. Он проверяет отдельные узлы и весь механизм в целом, и, обнаружив несоответствия, старается их исправить. Однако, в системном смысле управление качеством здесь отсутствует. Наш герой в чем-то похож на художника: он создает уникальный продукт. Конечно, какие-то навыки, опыт, полученные при ремонте, могут ему потом пригодиться, но их накопление не является его целью: ему нужно всего лишь побольше выручить за свою машину. Но вот если речь идет о ремонтной мастерской, которая, скупая разбитые и сломанные авто, приводит их в порядок и продает — тогда вопрос о *системе* качества правомерен.

Система качества — это взаимосвязанная динамическая совокупность различных элементов организационной структуры серийного производства<sup>1</sup> (штатная структура, система мотиваций, принципы и процессы снабжения и сбыта, и т.п.), направленная на повышение качества его про-

<sup>1</sup> В современных представлениях — не только производства, но и полного жизненного цикла изделия, включая также разработку, эксплуатацию и утилизацию.

дукции. Система качества — это основной, целеполагающий элемент системы управления предприятием. Но говорить о ней можно лишь в связи с предпринимательской деятельностью. При ведении же домашнего хозяйства теоретические и практические наработки в области качества применяются... по желанию.

В заключение этой главы хотелось бы отметить, что в терминах путаются, когда не до конца понимают суть. Когда же собеседникам ясно, о чем они ведут беседу — понять друг друга не сложно, и о терминологии легко договориться.

*(продолжение следует)*

### Источники

1. С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С.Мхитарян и др. «Управление качеством: учебник для ВУЗов» под ред. С.Д. Ильенковой. — 2-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003 г.

2. О.Г. Кулакова «Управление внедрением систем качества на промышленных предприятиях: мотивационный подход» (<http://www.cis2000.ru>)

3. Ш. Шибя, А. Грэхэм, Д. Вальден Новое американское тотальное управление качеством (<http://management.com.ua>)