

И.В. ШИНДРЯЕВА
(Волгоград)

ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»

Проанализированы различные подходы к понятию качества, которое рассматривается как философская и социально-экономическая категория.

Ключевые слова: *качество, качество материальных объектов, качество услуг, всеобщее качество.*

Категория «качество» сегодня относится к одной из самых распространенных. О качестве жизни, здоровья, качестве услуг или товаров, о качестве личности человека много говорят и пишут как в научной литературе, так и в популярных изданиях. Однако качество по-прежнему остается загадочной категорией, дойти до сути которой становится со временем только сложнее.

Проблема качества на протяжении веков занимает умы экономистов, социологов, политологов, инженеров и экологов. Философское понимание сущности данной категории является основой современных исследований.

Первым исследователем категории «качество» принято считать греческого философа Аристотеля, который в IV в. н.э. дал ей определение. Качество (др.-греч. «какое») характеризует все неколичественные свойства предмета. Эти свойства не совпадают с природой (сущностью) вещи. Качество рассматривалось философом в следующих значениях: как видовое отличие сущности; как характеристика состояний сущности; как свойство вещи [3]. Аристотель заложил основы предметного понимания качества, которое на многие столетия определило последующее развитие мысли в этом направлении.

Г.В.Ф. Гегель вторым после Аристотеля дал определение категорий качества, которые могут применяться не только в философии, но и в управлении качеством. По Гегелю, качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность; нечто перестает быть тем, что оно есть, когда теряет свое качество. Гегель определяет качество через его признаки, т.е. способности объекта взаимодействовать с другими объектами особым образом [5]. Определенный вклад в познание категории «качество» внесли и представители диалектического материализма. Ф. Энгельс определил, что существуют не качества, а вещи, обладающие качествами, и притом бесконечно многими качествами [16]. Таким образом, понятие «качество» рассматривалось изначально как логическая категория, составляющая различные ступени познания мира и вещей, как непосредственная характеристика бытия объекта.

Качество – понятие субъективное. Существует множество трактовок и терминологических подходов к его определению. Проведем сравнительный анализ понятия «качество» на материале общеизвестных отечественных справочных изданий:

– совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность; то или иное свойство, достоинство, степень пригодности кого-чего-нибудь [11];

– свойство или принадлежность, все что составляет сущность лица или вещи [6].

– философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно этим, а не иным; объективная и всеобщая характеристика объектов, которая обнаруживается в совокупности их свойств [4].

– совокупность всех свойств, дающих вещи определенность, отличающую ее от всякой другой вещи [10].

Категория «качество» используется не только в философии, но и в различных отраслях науки, в частности в управлении социально-экономическими системами. Зарубежные специалисты по проблемам качества дали большое число определений этой категории (см. таблицу). Так, американский про-

фессор Дж. Харрингтон пишет, что качество – это удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он может себе позволить, когда у него возникнет потребность, а высокое качество – это превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагает [13].

В 1931 г. У. Шухарт определял качество как добротность, совершенство товара, т.е. качество товара представляет собой абсолютный, признаваемый всеми признак бескомпромиссного соответствия стандартам. Согласно этому подходу, качество нельзя измерить – оно является принадлежностью товара [15]. К. Исикава – выдающийся японский специалист в области качества, установил, что качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону (насколько вещь хороша) [9].

Трактовка понятия «качество» зарубежными авторами

Автор	Определение
Э. Деминг	удовлетворение требований потребителя не только для соответствия его ожиданиям, но и для предвидения направления их будущих изменений [7]
Дж. Джуран	соответствие назначению или применению [7]
Ф. Кросби	соответствие требованиям [8]
А. Фейгенбаум	тотальное соответствие характеристик продукции или услуги, включающих маркетинг, разработку, производство и обслуживание, в результате чего использование продукции [12]
Г. Тагути	потери, ощущаемые обществом и связанные с несвоевременной поставкой и неэффективным использованием продукции [8]
К. Исикава	деятельность по разработке, проектированию, производству и обслуживанию продукции, являющаяся наиболее экономичной и полезной и точно соответствующая требованиям потребителя [9]

Формально из таких определений следует: если качество – это то, что способно удовлетворять потребности, то продукция, которая нас не удовлетворяет, не обладает качеством. Российские ученые и специалисты, занимающиеся проблемой качества, также многократно обращались и продолжают обращаться к трактовке понятия «качество» с точки зрения его содержания и определяющих его факторов. Так, Ф. Татарский указывает на ситуативность и инвариантность качества по отношению к потребностям. В противоположность ему Э.М. Вейцман и В.Ю. Огвоздин рассматривают качество как объективно существующую данность. При этом Э.М. Вейцман предлагает методику количественной оценки качества, с помощью которой можно сравнивать качество изделий внутри одного его вида и качество различных видов продукции. Исследователь отмечает, что качество потребительской стоимости – это своего рода уровень научно-технической гармонии, в ней заключенной. Л.А. Гоберман, В.А. Гоберман связывают качество с потребностями, но подчеркивают, что качество конкретного изделия имеет свои временные рамки, например, регламентированный срок службы [1].

Продолжающаяся дискуссия по данной теме свидетельствует о том, что формирование терминологии, связанной с качеством, остается актуальной проблемой как для развития науки управления, так и для практики работ по управлению качеством на предприятиях.

На рубеже 1970 – 1980-х гг. к специалистам пришло понимание универсальности основных принципов управления качеством, приемлемых для предприятий, организаций, учреждений любой отраслевой принадлежности вне зависимости от того, в какой стране они находятся и чем занимаются.

С начала XX в. стало складываться общество, где главная фигура – потребитель. Это обусловило появление нового понимания рассматриваемой категории, в соответствии с которым качество – это то, чего ожидают потребители от результатов деятельности организации.

Качество продукции представляет собой материальную основу удовлетворения как производственных, так и личных потребностей людей, и этим определяется его уникальная общественная, экономическая и социальная значимость. Чем выше качество продукции, тем большим богатством обладает общество и тем большими материальными возможностями оно располагает для своего дальнейшего прогресса.

К концу XX в. наука совершила переход к понятию интегрального, всеобщего качества, базирующемуся на многоаспектности данной категории. Объектом исследования и управления является ка-

чество не только материальных объектов, но и услуг, общественных благ (образование, здравоохранение, социальное обеспечение). Качество жизни признано международным сообществом одним из важнейших критериев, характеризующих уровень развития стран и народов. Следовательно, появилось интегральное понимание сущности качества.

Таким образом, качество – комплексное интегрирующее понятие всех сторон продуктивной деятельности, направленной на удовлетворение многообразных потребностей общества и каждого человека. Понятие качества прошло эволюционный путь развития от античных времен до настоящего времени и имеет многоаспектные трактовки. С точки зрения методологических основ оценки качества все многообразие интерпретаций категории «качество» можно объединить в следующие группы: качество как абсолютная оценка; качество как свойство продукции; качество как соответствие назначению; качество как соответствие стоимости; качество как соответствие стандартам.

Литература

1. Антология русского качества / под ред. Б.В. Бойцова, Ю.В. Крянева. 3-е изд., доп. М. : РИА «Стандарты и качество», 2000.
2. Аристов О.В. Управление качеством : учебник. М. : ИНФРА-М, 2007.
3. Аристотель. Метафизика. Ростов н/Д. : Феникс, 1999.
4. Большой энциклопедический словарь / под. ред. А.М. Прохорова. М. : Большая рос. энцикл., 1998.
5. Гегель Г. Наука логики : в 3 т. Т 1. М. : Мысль, 1970.
6. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка : в 4 т. М. : Рус. яз., 1989.
7. Демин Джуран и другие // Все о качестве. Зарубежный опыт. М. : НТК «Трек», 2000. Вып. 15.
8. Иняц Н. Малая энциклопедия качества : в 3ч. Ч. 3 : Современная история качества / под общ. ред. Ю.В. Василькова и Н.Н. Аниськиной; пер. с хорв. Л.Н. Белинкой. М. : РИА «Стандарты и качество», 2003.
9. Исикава К. Японские методы управления качеством. М. : Экономика, 1998.
10. Малый энциклопедический словарь : в 4 т. М. : Терра, 1997.
11. Ожегов С.И. Словарь русского языка. 10-е изд. М. : Сов. энцикл., 1975.
12. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции; сокр. пер. с англ. М. : 1994.
13. Харрингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях. М. : Экономика, 1990.
14. Шибкова О.С. Категория «качество» в учении Аристотеля и его последователей // III Международные Бодуэновские чтения: И.А. Бодуэн де Куртенэ и современные проблемы теоретического и прикладного языкознания (Казань, 23–25 мая 2006 г.) : труды и материалы: в 2 т. / под общ. ред. К.Р. Галиуллина, Г.А. Николаева. Казань : Изд-во Казан. ун-та, 2006. С. 189–191.
15. Экономика качества. Основные принципы и их применение / под ред. Дж. Кампанеллы; пер. с англ. А. Раскина. М. : РИА «Стандарты и качество», 2005.
16. Энгельс Ф. Диалектика природы // Сочинения / К. Маркс, Ф. Энгельс. 2-е изд. М., 1955 – 1981. Т. 20.

Evolution of the approaches to the definition of the category “quality”

There are analyzed the different approaches to the notion of quality, which is regarded as a philosophic and social and economic category.

*Key words: quality, quality of material objects,
quality of services, universal quality.*