**Терминология для понимания.**

**Качество**

Фундаментальное определение качества, данное Гегелем в его Энциклопедии философских наук, гласит: "Качество есть вообще тождественная с бытием непосредственная определенность…", "Нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть..." . Иначе говоря, качество — это объективно существующая совокупность свойств и характеристик изделия, которая определяет его как таковое и отличает от другого изделия. В этом, по-видимому, и заключается сущность понятия качества.

Тогда что же такое качество? Объективно существующие свойства и характеристики продукции или наша оценка этих свойств, наши ощущения и чувства? И как быть с качеством в том случае, когда какая-либо продукция нам нравится, а другим нет? Соглашаясь с приведенным выше определением качества, мы должны будем признать, что один и тот же предмет в одно и то же время в зависимости от удовлетворения чьих-то потребностей может и обладать качеством, и не иметь его вовсе. В результате, если качество будет зависеть от удовлетворения различных потребностей, то оно становится неопределенным понятием, каким-то неуловимым призраком, всякий раз ускользающим от нас при попытке определить его сущность.

Все это говорит о том, что прикладное определение качества, данное в стандартах ИСО и в словаре ЕОК, противоречит фундаментальному, которое представляет качество как *объективно существующую* совокупность свойств и характеристик. Противоречит оно и здравому смыслу, ибо, если продукция существует, то у нее есть вполне определенные характеристики (производительность, скорость, вес и т.д.), независимо от удовлетворения чьих-то потребностей.

Само по себе слово "качество" — *нейтрально*. Оно не характеризует вещь ни с плохой, ни с хорошей стороны. Положительное или отрицательное отношение к качеству продукции проявляется у потребителей и зависит от того, какие у нее свойства и характеристики и насколько они удовлетворяют потребности тех, кто ее приобретает. По этому поводу весьма определенно высказался еще В. Шекспир в "Гамлете": "…сами по себе вещи не бывают ни хорошими, ни плохими, а только в нашей оценке". Наглядно это показано на схеме 1. Здесь по логике ИСО и ЕОК для потребителей 1 и 3 продукция обладает качеством, так как оно их удовлетворяет, а для потребителей 2 и 4 та же продукция вообще как бы не имеет качества, хотя речь, конечно, идет о том, что их не удовлетворяет уровень качества этой продукции.

В связи с этим наверное правильнее было бы сформулировать определение термина "качество" применительно к производству продукции следующим образом: *"Качество — это совокупность свойств и характеристик продукции, уровень или вариант которых формируется поставщиками при ее создании с целью удовлетворения установленных или предполагаемых потребностей"*.

В таком определении:

* качество, как объективная реальность, представляющая собой совокупность свойств и характеристик, сохраняет свою философскую основу ("конституционность");
* обращается внимание на важность удовлетворения "установленных или предполагаемых потребностей" путем формирования поставщиками необходимого уровня (варианта) качества продукции в процессе ее создания.

К сказанному следует добавить еще одно соображение, подтверждающее ошибочность связи сущности качества (а не его уровня) с удовлетворением потребностей. Дело в том, что в науке уже есть понятие, которое означает способность товара или услуги удовлетворять потребности:

* в экономике это понятие названо термином "полезность" (utility);
* в политической экономии это — потребительная стоимость, которая также определена как "полезность";
* в энциклопедическом словаре Вебстера качество, подходящее для применения, также определено как "полезность" (Use (usefulness) — the quality of being suitable for employment).

Иначе говоря, способность изделия (услуги) удовлетворять потребности называется не качеством, а *полезностью*. В связи с этим правы, наверное, те производители, которые говорят, что они торгуют не качеством, а полезностью. В этом понятии выражаются не сами по себе свойства вещей, а отношения людей к этим свойствам. Наглядным примером понятия *полезность* может быть наше отношение к лекарственным препаратам, каждый из которых, обладая своим собственным качеством, может быть полезен одному и бесполезен или, более того, вреден другому.

Подобное понимание соотношения качества и полезности прослеживается и в повседневной жизни, когда мы говорим: "*Такое* качество мне даром не нужно", или наоборот: "Вот *это* — качество!". Здесь мы определяем свое отношение не к качеству вообще, а к определенному уровню качества, который выражен в словах *такое, это*. Именно *такой, этот* конкретный уровень качества может нас удовлетворять или нет. И если мы в повседневной жизни можем верно определять соотношение понятий *качество* и *полезность*, то тем более мы вправе ожидать от стандарта или словаря по терминологии строгие, научно обоснованные определения этих терминов, способные обеспечить их правильное понимание и использование.

Приведенные соображения позволяют утверждать, что из-за противоречия между фундаментальным и прикладным определением качества в стандартах ИСО и словаре ЕОК произошла подмена понятий: вместо определения качества в них дано определение полезности. Более обоснованным представляется приведенное выше определение качества, в котором оно выступает как объективная реальность, представляющая собой совокупность свойств и характеристик, сформированных при создании продукции. Тот или иной *уровень* или *вариант* характеристик обеспечивается поставщиками для удовлетворения требований рынка или заказчиков.

### Обеспечение качества

В стандартах ИСО 8402, ИСО 9000:2000 и в словаре ЕОК смысл обеспечения качества определен как виды деятельности (мероприятия), необходимые для создания уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству.

В определениях термина обеспечение качества, приведенных в стандартах ИСО и словаре ЕОК, говорится также, что упомянутые мероприятия необходимы для создания уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству. Но ведь создание такой уверенности — не что иное, как обеспечение качества. В результате, согласно этим определениям получается, что "обеспечение качества — это мероприятия, необходимые для обеспечения качества". А это — наглядный пример тавтологии, логической ошибки, когда попытка объяснить какое-либо явление сводится к тому, что его просто называют по-другому, не раскрывая сути явления. В данном случае обеспечение качества названо созданием уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству. В таких определениях невозможно понять, в чем заключается сущность обеспечения качества. А ведь при определении какого-либо явления, как уже было сказано, нужно прежде всего отразить его сущность, которая, как было сказано выше, заключается в формировании свойств и характеристик продукции при ее создании.

В результате определение термина "обеспечение качества" можно изложить следующим образом: обеспечение качества — это процесс или результат формирования требуемых характеристик продукции при ее создании, а также поддержание этих характеристик при хранении, транспортировании и эксплуатации продукции.

### Управление качеством

Если мы просто говорим об управлении качеством без уточняющих определений, то, как правило, подразумеваем общее наименование этого вида деятельности в рамках предприятия (наряду с управлением разработкой, снабжением, производством и т.д.). При этом *управление качеством* мы понимаем как *воздействие на производственный процесс*, которое включает в себя три элемента: субъект управления (кто воздействует), объект управления (на что направлено воздействие) и сам процесс воздействия путем реализации управленческих функций.

В стандарте ИСО 9000:2000 представлены два термина по управлению качеством:

* *quality management* (переведен как менеджмент качества) — скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству. Причем в эту деятельность включено и обеспечение качества;
* *quality control* (управление качеством) — часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Анализируя определения этих терминов, можно отметить, что приведенные формулировки являются слишком неопределенными: в них не раскрывается суть и не отражается специфика определяемых терминов. Кроме этого, включение в *менеджмент качества* понятия *обеспечение качества* противоречит соотношению этих понятий. Понятие обеспечение качества — более широкое, чем менеджмент качества. Ведь для обеспечения качества, кроме управления, необходимы материальная база и персонал, а менеджмент качества является лишь частью управления предприятием.

Что касается перевода, то термин *quality management* возможно лучше было бы перевести как *общее руководство качеством*, которое, как нам кажется, больше подходит для наименования деятельности по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Формальный перевод термина *quality control* как управление качеством требует уточнения. Возможно, для передачи смысла этого термина лучше было бы перевести его как *оперативное управление качеством*, что соответствовало бы определению, данному в стандарте ИСО 8402, как *методам и видам деятельности оперативного характера*.

В отличие от неопределенных формулировок, данных в стандарте ИСО 9000:2000, предлагается в определениях этих терминов указать функции управления качеством, которые к ним относятся. Чтобы определить эти функции, обратимся к науке управления.

В авторитетных источниках упоминаются следующие функции, которые, как правило, выполняются при управлении предприятием: заключение сделок, принятие решений, планирование, организация, мотивация, подбор персонала, распоряжение, контроль, коммуникация (информация), оценка, координация и др. По аналогии с ними в процессе *управления качеством* необходимо предусмотреть функции (виды работ), которые обычно выполняются на предприятиях при управлении качеством. К ним относятся: взаимодействие с внешней средой (заказчиками, поставщиками и т.д.), принятие решений, разработка политики качества, организация работы по качеству, обучение и мотивация персонала, планирование качества, управление качеством в процессе производства, контроль качества, информация о качестве, разработка и внедрение мероприятий.

Указанные функции образуют два уровня управления качеством: *общее руководство* / административное управление качеством и *оперативное управление качеством*. Функции общего руководства качеством выполняются руководителями предприятия, а оперативного управления — руководителями среднего и низового звеньев в соответствии с делегированными им полномочиями. Смысл выделения двух уровней управления качеством заключается в том, что общее руководство качеством как бы настраивает производство на нужный режим, который в дальнейшем поддерживается путем оперативного управления. Исходя из сказанного, при управлении качеством предлагается использовать следующие термины:

* *общее руководство качеством (quality management)* — деятельность высшего руководства по управлению качеством путем выполнения следующих функций: взаимодействие с внешней средой, принятие стратегических и важных текущих решений, определение политики качества, организация работы по качеству, обучение и мотивация персонала;
* *оперативное управление качеством (quality control)* — деятельность руководителей среднего и низового звеньев путем выполнения таких функций, как планирование качества, управление качеством при производстве продукции, контроль качества, информационное обеспечение, разработка мероприятий, принятие оперативных решений и внедрение мероприятий по качеству.

В совокупности функции общего руководства и оперативного управления качеством образуют единый процесс управления качеством в масштабе предприятия. В связи с этим приведенные два термина по управлению качеством целесообразно дополнить третьим:

*управление качеством в масштабе предприятия* — воздействие на производственный процесс путем выполнения всех функций, относящихся к общему руководству и к оперативному управлению качеством.

Система управления качеством (система качества)

В стандартах ИСО серии 9000:2000 термин *система качества* отсутствует. Вместо него используется термин *система менеджмента качества*, который включен в названия этих стандартов. При этом система менеджмента качества представлена как *система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству*,

Система управления качеством (система качества) — это совокупность подразделений и самостоятельных должностных лиц, каждое из которых выполняет свои функции управления качеством установленными методами.

Центральной частью *системы* качества на крупных предприятиях, как правило, является *служба* качества, в состав которой включаются отделы технического контроля, управления качеством, стандартизации и метрологическая служба. В зависимости от особенностей структуры и характера производства в службу качества может включаться центральная заводская лаборатория и испытательные подразделения. Служба качества организует работу по качеству на предприятии (создает систему качества), контролирует качество продукции, обеспечивает производство средствами измерений, нормативной базой (стандартами) и проводит внутренние проверки системы качества, организует сертификацию продукции и системы качества, координирует, контролирует и осуществляет методическое руководство работой других структур, выполняющих функции в системе качества.

Система качества и, в особенности, ее ядро — служба качества — являются *субъектом управления* качеством, который воздействует на производственный процесс с целью обеспечения качества продукции. Это воздействие оказывается путем реализации функций общего руководства и оперативного управления качеством.

В заключение хотелось бы еще раз подчеркнуть важность определения терминов в области качества в соответствии с фундаментальными определениями соответствующих понятий. Только такие термины могут стать опорными точками для формирования понятийного поля в области качества.