ФИЛОСОФИЯ КАЧЕСТВА

Предисловие

Состояние дел с качеством во всех отраслях хозяйства страны сложное. Отставание уровня качества российской продукции от продукции наших конкурентов приобретает угрожающий характер и при незащищенности федерального рынка существенно влияет на экономику, занятость, социальную и культурную жизнь страны, образ жизни россиян.

Человечество стоит на пороге перехода в новую цивилизацию - "цивилизацию качества", XXI век объявлен многими международными организациями, в частности, Европейской организацией по качеству ИСО, веком качества. Качество, по существу, стало показателем высокой эффективности труда в обществе, источником национального богатства и, что особенно важно, фактором выхода из социального и экономического кризисов. Историческое подтверждение тому - послевоенное развитие Японии и Германии.

Для обеспечения требуемого качества в различных областях жизни России необходимо перейти к новой системе, гармонически сочетающей использование механизмов рыночной конкуренции, целевых инвестиций, совершенствования форм организации производства, стандартизации, сертификации, законодательства и др. Необходима также кропотливая и последовательная работа организационного и научно-исследовательского плана.

Все это должно привести к корректировке проводимых в стране реформ. Они должны быть ориентированы на повышение качества отечественных товаров и услуг, что сделает их целенаправленными и понятными широким слоям населения, так как в улучшении качества заинтересованы все - и товаропроизводители, и потребители, и предприниматели, и руководители страны. И тогда крупномасштабная государственная деятельность по качеству может стать организующим элементом общественного единства и возрождения

Следует усилить работу по междисциплинарному исследованию проблем качества, использовать разные подходы и методы (в том числе и философско-аксиологические, ориентированные на духовные ценности), что было особенно характерно для выдающихся русских философов.

ОБРАЗ КАЧЕСТВА

1.1 Что такое качество

Качество принизывает все стороны мироздания и является ключевым фактором социального устройства и деятельности людей. Качественная характеристика имеет также фундаментальное значение для понимания человеческой сущности, духовной культуры.

Качеством, таким образом, обусловлена целостность природного и социального мира и его многообразие.

Качество есть определенность вещи, предмета, явления, процесса, но основе которой они приобретают свое специфическое бытие и выделяются из многообразия других вещей, предметов, процессов и явлений. Тем самым качество выражает неотделимую от бытия предмета его сущностную определенность, благодаря которой он является именно этим, а не иным предметом.

Обычно на этом и останавливается анализ понимания качества. Но что такое определенность предмета? Во-первых, у предмета есть внешняя определенность, его форма, те ли иные свойства, признаки. Но уровне чувственного восприятия на основе внешней определенности у человека (и у животных тоже) имеется способность различать и выделять предметы. Различие предметов прежде всего воспринимается на основе их свойств. Во-вторых, что более важно и существенно, у предметов (явлений, процессов) имеется внутренняя определенность, раскрываемая но основе ряда категорий: система, структура, функция и т. д. Синтетической характеристикой внутренней определенности предмета является целостность, придающая ему качественное своеобразие.

Итак, качество есть внешняя и внутренняя определенность предмета (явления, процесса), фундаментальная характеристика его целостности.

1.2 Генезис понятия "качество"

Для уяснения сути категории "качество", ее логического содержания остановимся на рассмотрении ее генезиса. В весьма сложной и многогранной истории человеческой мысли в обобщенном виде можно выделить следующие качественно различные вехи понимания качества:

* субстратное - характерное для древних культур и сводимое к характеристике основных космических стихий, "стихий бытия": огонь, вода, земля, воздух и т. п.;
* предметное-обусловленное влиянием производственной деятельности, формированием научных и технических дисциплин;
* системное - которое становится значимым в связи с тем, что объектами научного исследования и практической деятельности являются системы образования;
* функциональное - выражает тенденцию определять качество через количественные показатели;
* интегральное - ориентирует на синтетический, целостный охват всех сторон, факторов.

Одним из первых категорию "качество" рассмотрел древнегреческий мыслитель Аристотель. По его мнению, то, что существует само по себе, и образует качество. И качество стоит на втором месте после сущности.

Качество рассматривается Аристотелем в следующих значениях:

1) как видовое **отличие** сущности;

2| *кок* характеристика состояний сущности;

3) *кок* свойство вещи.

Таким образом, по Аристотелю, категория “качество”проявляется во многие отношениях. Первый вид качества выражает устойчивость предмета, его отличия от других вещей. Второй и третий - это состояния, свойства, которые способны измеряться и переходить друг в друга тепло - холод, болезнь - здоровье и т. п.).

Аристотелевское понимание качество на многие столетий определило последующее развитие мысли. Основное внимание обращалось на предметный характер качества.

Идея системного понимания качества принадлежит Гегелю и Марксу. В философской системе Гегеля исходными логическими моментами бытия выступают качество, количество и мера. "Качество, - подчеркивает Гегель, - есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество. Количество есть, напротив, внешняя бытию, безразличная для него определенность... Третья ступень бытия, мера, есть единство первых двух, качественное количество" [2]. Гегель выявил диалектику качества и количества, их взаимоопределяемость. Качество есть *в-себе-количество,* а количество - *в-себе-кочество.* Такое понимание соотношения качества и количества открывало возможности функционального подхода к качеству, выражению его через количественные показатели, что стало значимым в XX столетии.

Идея качества присуща русской культуре. Качественная сторона мировоззрения, ментальности, души русского народа были постоянно в поле зрения творцов философии, науки и религии,

Русские философы уделяли большое внимание проблемам качества, подчеркивая его ценностную (аксиологическую) значимость, его системный характер. Существенным в этом подходе к качеству было то, что оно прежде всего связывалось с духовностью, Так, В.С. Соловьев широко использует понятие качественной определенности при анализе нравственно-философских проблем [З]. Наличие качества приобретают добродетели, проявляющие свои свойства через должные (нравственные) отношения.

Добродетель как качество есть должное отношение человека ко всему многообразию. При этом отношение качественно, оно имеет свои качественные различия. Так, индивид, отличая свою качественную определенность по отношению к другому, вступает в следующие типы отношений: отношение к низшему, к себе подобному, к высшему. Не будет должным отношение, если мы, например, к подобному себе будем относиться как к низшему или как к высшему.

Русский философ Л. П. Карсавин связывал наличие субъекта, *его* сознание и самосознание с обязательностью его качества. 'Бескачественный субъект, бескачественное "я" просто не существует и как такового себя никогда не сознает. Самосознание бескачественности - чистейшая фикция: вне конкретных качествований самосознания нет, хотя наличествует оно и с размой степенью интенсивности или опознанности..." [4]. В то же время Л. П. Карсавин часто использует термин "'кочествование" как выражение деятельной стороны качества, поскольку оно присуще активно действующему и познающему субъекту в ситуациях качествования. Под этими ситуациями понимается процесс активного проявления качество, реализация возможностей (потенций) одного из качеств (условием этого является многообразие качество) при направленности его на другое, "иное". "Качествование, - отмечает философ, - есть момент личности и сама личность, но в связи с иным. И понятно, что какой бы из моментов- личностей - всеединства мы не взяли, во всяком могут индивидуализироваться все эти качествования". Карсавин тем самым подчеркивает многогранность качества. И полноценным субъект может быть только тогда, когда он познает и действует через множество и единство.

В то же время П. Б. Струве отмечал важную роль духовных, психологических факторов в Экономическом поведении, в обеспечении хозяйственного подъема. Он писал: "Более производительная система не есть нечто мертвое, лишенное духовности. Большая производительность всегда опирается на более высокую личную годность. А личная годность есть совокупность определенных духовных свойств: выдержки, самообладания, добросовестности, расчетливости. Прогрессирующее общество может быть построено только на идее личной годности кок основе и мериле всех общественных отношений" [5]. Качество нового ("экономического") человека автор обозначает термином "годность", что, по его мнению, соответствует таким значениям, *ка*к *направленность, действенность, эффективность, продуктивность.* Индивидуализированная годность - это главная конструирующая экономического развития, ключевая характеристика работника.

С более широких мировоззренческих позиций к проблеме качества подошел И. А. Ильин, который увязал в одно целое качество и судьбу России. Это позволило увидеть многогранность качества, необходимость целостного, синтетического подхода к решению проблемы качества. 'Качество необходимо России: верные, волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный первосортный продукт; высокий уровень жизни, Новая, качественная эпоха нужна ношей Родине, эпоха, которая исцелила бы, зарастила бы все язвы революционного времени" [б]. Предпосылкой такому развитию, по мнению И. А. Ильина, является природная даровитость и духовная гениальность русского народа.

Функциональное понимание качества, закономерность выражать качественные характеристики через количественные показатели было тесно связано с экономическими процессами, практикой хозяйствования.

В этой связи поучителен мировой опыт, опыт ряда стран, вставших уже в первые десятилетия XX века на путь интенсивного экономического развития. 20-е годы ознаменовались изменением отношения к проблеме качества продукции. Начинает развиваться инженерная наука управления качеством в процессе производства, начинают применяться статистические методы управления на основе контрольных карт, предложенных американским специалистом У. Шухартом.

В 30-х годах в мировой практике промышленного производства выдвигается идея совместной деятельности рабочего, контролера и менеджера в решении проблем качества изделий. Одним из важнейших условий повышения качества продукции выдвигается качество "рабочей жизни", то есть условий, в которых работает производственный персонал.

В конце 50-х годов, когда в ряде развитых стран были удовлетворены первые жизненные потребности на селения, важнейшим условием выживания фирм стало качество изделий. В это время Дж. Джураном, американским специалистом в области управления качеством, выдвигается идея бездефектности как основного показателя качеств продукции. В 1 976 г. известный японский специалист К. Исикава публикует свои работы, где описываются методы построения причинно-следственных диаграмм для решения проблемы качества. В это же время другой не менее известный японский ученый Г. Тагути публикует работы, в которых выдвигаются идея и методы обеспечения высшего уровня качества. путем принятия оптимальных решений на этапе проектирования изделий.

Итогом этих процессов стало утверждение в мировом производстве идеи приоритета качества. Обостренное внимание к качеству продукции вызывалось не только конкуренцией товаров, но и рядом других факторов: эргономических, экологических, технологических. Конец 80-х годов отмечен формированием идеи всеобщего управления качеством (Total Quality Management - ТQМ), главным содержанием которой является ответственность за качество всех работников предприятия, на всех стадиях создания изделий. В практику внедряется система ИСО 9000, в соответствии с которой качество определяется как "совокупность свойств и характеристик изделий или услуг, обеспечивающих удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей".

Опыт решения проблемы качества в хозяйственной практике имеется и в России, где обращается вниманий на интеграцию усилий всех участников технологического процесса по изготовлению изделий и на системные и функциональные свойства качества.

Это важный рубеж в решении проблем качества. Однако его недостаточно. В российской культуре есть все возможности для более всестороннего, интегрального понимания качества, для возрождения России на качественной основе, охватывающей все стороны жизни талантливого, самобытного народа.

1.3 Цель качества

Цель качества - внести осмысленность в жизнь человека, сделать ее более творческой и радостной. Человек не только участвует в действии природных сил, и его деятельность приобрела все качества мощной геологической силы, но он должен знать цель планетарно-космического процесса, что придает осмысленность и свободу его действиям.

Цель качества, таким образом, определяется:

* мировоззренческими ориентирами: человек живет и действует в качественно многообразном мире. Системы мироздания, начиная с микроявлений и кончая галактическими образованиями, представляют собой качественные явления, имеющие специфические пространственно-временные характеристики;
* логико-гносеологическими и методологическими условиями: познавая те или иные процессы, которые становятся объектом для научного исследования, мы прежде всего стремимся выявить их качественную определенность, раскрыть их свойства, связи и отношения. Применяемые при этом методы и сродства в той или иной степени учитывают качественные особенности исследуемого объекта, психологическими факторами: качественная, хорошо организованная деятельность, а также и качество производственной среды вызывают положительные эмоции и чувства, приносят удовлетворение. Качество тем самым положительно "заряжает" человека;
* этическими и эстетическими нор-мами и принципами. Нравственно развитый человек творит, организует свою деятельность, ориентируясь на принцип качества, и направляет максимум усилий своей душевной энергии на его достижение. Эстетика качества, красота воспитывают нравственную чистоту, человеческие качества;
* социальной основой: человек стремится жить в качественном социуме, в котором созданы условия для его жизни и творчества. Социум должен иметь такие качественные характеристики: целостность, духовность, демократичность, гуманистичность и т. п.;
* технологическими условиями. Они определяют значимость качества: материалов, проектирования, технологий, работающего персонала и т. д. Итогом этих условий и является качество продукции, процессов, услуг.

СТРУКТУРА КАЧЕСТВА

Проблема качества в методологическом плане содержит широкие возможности для изучения. На для этого категория *качество должна* быть соотнесена не только с такими традиционными категориями, как *количество, мера,* но прежде всего с категориями система, *структура, организованность.* Это вполне отвечает современной научной парадигме, научной картине мира.

Наука в своем историческом развитии совершила в XX в, переход от парадигмы механизма, для которой было характерно механическое понимание мира и качество сводилось к вещественным характеристикам, к парадигме организованности. Одним из первых, кто осознал необходимость перехода к новой парадигме, был русский ученый А. А. Богданов, провозгласивший концепцию организованности как новый способ мышления [2]. Толкование идей организованности но основе общесистемных представлений и термодинамики неравновесных процессов привело к возникновению ряда новых научных дисциплин - общей теории систем, теории самоорганизации синергетики. Принципы и идеи организованности всесторонне разрабатывались в биосферно-ноосферной концепции о роботах В. И. Вернадского [З], В. Н. Сукачева, *С* Н. В. Тимофеева-Рессовското и их последователей.

В результате развития отмеченных идей выявляется новое понимание качества, в котором ведущее значение приобретают системные и структурные характеристики.

Система представляет собой совокупность элементов и их связей, образующую определенную целостность (внешнюю и внутреннюю). Качественные же характеристики системы несводимы к сумме свойств составляющих ее элементов и связей.

Структурный аспект качества выражает способ связей, расположения и порядка элементов содержания системы. Это позволяет дать более емкую характеристику качества.

Категория *организованности* вводит в характеристику качества особенности пространственно-временных соотношений, уровни и формы вещественного, энергетического и информационного обмена между составляющими целостности системы, а также между системой и средой.

Все это позволяет дать всестороннюю типологию качества, выделить основания ее классификации.

2.1 Типы качества

Классификацию типов качества можно проводить по том или иным основаниям:

1). Через соотношение *внешнего* и *внутреннего* можно выделить:

- качество как внешнюю определенность, раскрываемую через совокупность свойств;

- качество как внутреннюю определенность, выражающую целостность предмета и его сущностные характеристики;

2). По природе *носителей* качество различается на:

- природное качество, детерминированное естественными закономерностями;

- социальное качество, обусловленное особенностями социальных отношений;

- духовное качество, характеризующее духовный мир ценностей;

*3). Структурный подход* позволяет различать структуры качества: природное,

социальное и духовное;

*4). Системный* подход различает системы самоорганизующиеся и несамоорганизующиеся. Любая сложная система включает три уровня: субстратный (уровень материальных носителей), структурный (уровень взаимосвязей элементов системы) и информационный (уровень обмена информацией);

5). По фу*нкциям* качество, во-первых, выражает и закрепляет определенный уровень целостности предмета, стабилизирует его и упорядочивает; во-вторых, стимулирует творческий поиск в совершенствовании качество; в-третьих, ориентирует на интеграцию различных подходов, видов деятельности.

Системное качество

В современных условиях как в науке, так и в практике приходится иметь депо со сложными системными образованиями. В связи с этим и возникают теоретические трудности с определением уровней качества и с выделением в данной типологии системного качества.

Первый род качества - природный. материально-структурный. В его основе лежат свойства сомой природы. Любое природное тело - почва, вода, воздух и т. п. - определяется прежде всего по своему материально-структурному качественному статусу. На этом уровне исследования нас интересуют те или иные свойства, состояния этих природных сил. Как правило, теряется из виду их системное качество, их целостность, самобытность, законы функционирования.

С первым родом качества связан второй -функциональный. В основе этого типа качественной определенности лежит принцип специализации, назначения. Это прежде всего видно на примере предметов (вещей, процессов), созданных человеком. Все предметы, созданные человеком, определяются по этому принципу. Здесь нас интересует их назначение, их функции. С этими же мерками мы зачастую подходим и *к* самобытным природным образованиям, давая им то или иное функциональное качество, например, почве - биопродуктивность, не придавая значения тому, чем и какими системными факторами она обусловлена. К сожалению, функциональный подход широко распространен и по отношению к человеку. Для работодателя функциональные качества человека превыше всего.

Третий род качество -системный. Он значим для рассмотренияприродных, социальных и духовных явлений. Любое сложное образование ость прежде всего системное образование, для которого ведущее значение имеет его целостность, характер взаимосвязи составляющих его элементов.

Современная наука *синергетика,* развивая идеи системности и организованности, большое значение придает описанию сложных систем [4]. Любая сложная система имеет внутреннюю структуру и функционирует с большим числом степеней свободы. Это обусловливает то, что эти системы являются стохастическими - вероятностными в своем описании. Уже при наличии нескольких десятков элементов число возможностей весьма велико/ что затрудняет процесс управления системой, а ее поведение делает близким к хаотическому.

Для противодействия этому сложные системы строятся по иерархическому принципу, когда каждый уровень системы оказывается самостоятельным и саморегулируется.

2. 3 Элементы системного качества

Качество системы во многом определяется ее элементами, а также способом их взаимосвязи, т. е. структурой. В таком понимании элемент рассматривается как неделимый компонент целостности системы, ее неделимая

целостная единица. Например, по отношению к человеческому организму, его элементами являются нервная, кровеносная, пищеварительная и другие системы. По отношению к человечеству как общепланетарному образованию, качеством неделимой целостной единицы обладают этносы. В биосфере как в сложном системном образовании функции неделимой целостной единицы выполняют биогеоценозы.

Элемент в подобном аспекте всегда несет в себе свойство системного качества, представляет ему систему в "сжатом" виде. Совокупность элементов системного качества необходима для полноты проявления ее свойств.

Всякая сложная система имеет определенное число элементов, связанных между собой по законам системного качества, что и определяет структуру системы. При этом в системе могут быть выделены различные уровни ее структуры: физический (субстратный), термодинамический, информационный и др. Количественно состояние системы определяется понятием *энтропия,* т. е. мерой внутренней неупорядоченности системы или, другими словами, накопления хаоса.

3.ФИЛОСОФИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

3.1 Качество хозяйства

Понятий "хозяйство" наиболее точно отражает целевую направленность общества, особенности его ментальности, сопряженность экономической деятельности с духовно-нравственными нормами и идеалами. Оно позволяет отразить качественную определенность процесса организации жизни общества в его соотнесенности с социальным качеством и качеством жизни. Если *социальное качество* обобщает качественные моменты социальных связей и отношений, раскрывает природу их целостности, системности, структурности и упорядоченности, а *качество жизни* рассматривает в интегральном единстве социальные. природные и духовные факторы жизни индивидов, те *качество хозяйства* акцентирует внимание на том, как, каким образом организована жизнь общества и индивидов.

Следует обратить внимание и на понятие "экономика", которое во многом пересекается с понятием "хозяйство". В библейских (новозаветных) текстах широко использовался термин oeconomica как обозначение божественного установления или всеобщего устроения бытия. В богословской, в том числе и русской традиции, данный термин записывается как "икономия". "Божественная экономия" применяется для характеристики всего качество творения во внутренних и внешних проявлениях. Очевидно, что токая трактовка прежде всего применимо к понятию "хозяйство"

Следует отметить, что вторая часть термина "экономика" - "номос" означает в переводе с греческого рас*порядитель, управитель.* Управитель (эконом) - лицо, поддерживающее определенный (добрый) порядок в жилище/ доме. Понятие "управление" связывалось с понятием "ответственность". Экономическое управление увязывается с "ответственностью за икономию", что характеризует "экономический порядок" как одно из свойств хозяйства. Известно, что в исследованиях ведущего западного социолога и экономиста XX В. М. Вебера хозяйство, по сути, экономический порядок, соотнесенный с удовлетворением потребностей как с целью, обусловливающей рациональную организацию поведения.

В отечественной научной и философской мысли хозяйство рассматривалось как единый целостный организм, не сводимый в своем качестве к совокупности его частей. Хозяйство, по мнению русского экономиста и философа С. Н. Булгакова, есть органическая, синтезирующая целостность, и отдельные ее проявления, " вступая в этот круг, получают в нем свою качественную определенность".

Другой, не менее известный русский экономист, специализирующийся на проблемах хозяйства, Н. Д. Кондратьев также подчеркивал, что хозяйство охватывает круг явлений, проникнутых внутренним единством [2], т. е. представляет собой специфическое качество. Хозяйство есть одно из первых и необходимых условий бытия людей, тесно связанное с качеством и уровнем жизни. Удовлетворяя материальные и духовные потребности, человеческое сообщество тем самым развивает свое хозяйство.

Категория "хозяйство", таким образом, представляет собой широкое, синтетическое обобщение всей совокупности факторов организации жизни общества, а категория "экономика" выделяет лишь один из способов ведения хозяйства. Хозяйство способствует приданию экономической деятельности духовно-нравственной направленности, стимулирует творческие возможности человека и развивает его качества. Экономика ориентирует прежде всего на вещные отношения, активно используя их закономерности в своих целях, она более утилитарно и прагматична.

В определенном аспекте понятия "хозяйство" и "экономика" можно рассматривать кок различные парадигмы организации жизни общества. В основе хозяйства находится понятие "организм", а в основе экономики - "механизм". Соответственно этому различны и способы регуляции, управления. Регуляция хозяйства осуществляется как органическая организованность, включающая структурность качества, иерархическую соподчиненность частей и подсистем. Регуляция экономики есть выражение механизма действия рыночных отношений и представляет собой мерность качества, переход от одного экономического цикла к другому.

В силу своих особенностей процесс регуляции хозяйства направлен на совершенствование форм его целостности, на развитие творческих качеств у человека, на осмысление высших целей и ценностей. По мнению сторонников модели *социального рыночного хозяйства,* существует иерархия ценностей:

* ориентир для экономики - человек;
* ориентир для человека - его отношение к Богу.

Процесс становления эффективной социально ориентированной рыночной экономики, как показывает опыт ряда стран, весьма сложен и длителен. Он подобен органическому процессу, где все взаимосвязанно: духовные и материальные потребности, экономическая выгода и общественная целесообразность.

Иные мотивы наличествуют в экономической модели ведения хозяйства, где экономическая выгода, прибыльность определяют смысл и содержание деятельности. Факторами, стимулирующими экономическую деятельность, выступают инвестиции, потребление и безработица. Регуляция экономических отношений производится но основе биржи и рыночного механизма.

Современные споры и дискуссии об экономическом курсе страны есть по сути спор о разных типах организации общества. Экономический механизм более прост, количественно измеряем, легче поддается процессу регуляции. Этот механизм вполне приемлем на начальных этапах, но этапе старта, но ни в коем случае - для организации жизни общества. Ибо он порождает больше проблем, чем их решает. Для организации жизни общества необходимы иные факторы: качества индивидуума, качество ментальное общества, качество культуры и т. д. На основе этих качеств и создается качество хозяйства.

Качество хозяйства - это такой способ организации жизни общества, который имеет своей целью как достижение материального благополучия своих граждан, так и духовно-нравственной осмысленности ими своего бытия. Созидать такое качество - это значит привести в действие не только и не столько экономические факторы, сколько прежде всего факторы социальные, духовные, нравственные, создать условия для творческого человека, оказать ему содействие в осмыслении целей и задач деятельности.

Реформирование современного российского общества должно быть ориентировано на хозяйство в его качественной целостности, на культивирование и воспитание соответствующих качеств у его граждан Русский мыслитель И. А. Ильин в систему национального воспитания подрастающего поколения России включал приобщение их к определенным установкам ("сокровищам"), тесно связанным с духовной компонентой. В число таких "сокровищ" включается и хозяйство. Необходимо пробудить интерес к русскому национальному хозяйству, к русскому национальному богатству как источнику духовной и экономической независимости и духовного и экономического расцвета русского народа. Это поможет, по мнению И, А. Ильина, заложить основы "духовной почвенности и хозяйственного патриотизма" [З].

С позиций категорий *хозяйства* и *экономики* необходимо подходить к бизнесу, предпринимательской деятельности с учетом не только факторов рыночных отношений, но и ряда других: социальных, этических, экологических.

В широком смысле бизнес и предпринимательская деятельность есть выражение качества хозяйство, творческий процесс созидания, влияющий на все стороны жизни социального организма .

Исходным звеном структуры бизнеса является предпринимательская активность. Бизнес может рассматриваться как качественный тип деятельности, включающий всю совокупность, целесообразность активных действий, начиная от замыслов выдвижения идей и кончая процессом их реализации. При этом предпринимательская активность во многом определяется рядом факторов:

* средоструктурных (прежде всего закономерности рынка);
* ситуационных событий (колебания спроса и предложения, наличие нужных инвестиций и т. д.);
* определенных свойств личности (активность, решимость и т. п.).

В целом в структуре бизнеса четко выделяются две его важнейшие стороны: субъект и объект.

**Субъект -** это участник предпринимательской деятельности, активно влияющий на нее. Важнейшим звеном предпринимательской деятельности является общение - взаимодействие субъектов этой деятельности, что предполагает постоянный обмен как материальными, так и духовными ценностями.

Качество бизнеса прежде всего определяется качеством субъекта, его способностями и умениями:

* управлять окружающими условиями;
* выбирать лучшие решения;
* концентрировать усилия на главном;
* уметь адаптироваться.

Для того, чтобы деловая жизнь не превратилась в рутину, необходим риск, изобретательность, способность выдвигать новые идеи. Менеджер должен постоянно воздействовать на других, уметь обучать их, формировать коллектив. Эту способность выбирать и распоряжаться своей судьбой эксперты определяют как *ответственность за себя.*

**Объектом** предпринимательской активности является рынок, его механизм и законы функционирования.

Маркетинговая деятельность должна обеспечить:

* надежную, достоверную и своевременную информацию о рынке, структуре и динамике конкретного спроса вкусах и предпочтениях покупателей т. е информацию о внешних условиях функционирования;
* создание такого товара, набора товаров [ассортимента], который *более* полно удовлетворяет требованиям рынке, чем товары конкурентов;
* необходимое воздействие на потребителя, на спрос, на рынок, обеспечивающее максимально возможный контроль сферы реализации.

В целом предпринимательская деятельность есть творчество - создание новых товаров и услуг, формирование новых потребностей у покупателей. Мотивами такого творчества выступают коммерческая выгода и благо людей общества. Цивилизованный предприниматель должен преодолеть противоречие в мотивации своей деятельности, которой, с одной стороны, движет расчетливость, ясное понимание своей выгоды, умение ее достичь и закрепить; с

другой - важное значение имеет мотив бескорыстия.

Только на основе диалектического сочетания коммерческой выгоды и бескорыстия предпринимательское творчество социально значимо, только в этом случае оно активно влияет на качественное совершенствование хозяйственных отношений, формирует не только материальные, но и духовные ценности, оказывает влияние но качество жизни.

Чем выше в обществе иерархический уровень потребностей, тем острее ощущается потребность в маркетинге, ориентированном на обновление деятельности. Благодаря этой нацеленности на систематическое обновление, маркетинг как система рыночной саморегуляции существенно отличается от традиционных типов экономической деятельности. При этом для маркетинга приоритетное значение имеют социальные потребности: предоставляемые товары и услуги, предназначенные для формирования личности, проявления ее способностей. Отсюда вытекают высокие требования к качеству товаров и услуг. Поскольку потребности маркетинга ориентируются на социально-этические новации, учитывающие приоритет покупателей, стремящихся к улучшению качества своей жизни, то маркетинг можно рассматривать как один из методов хозяйствования, имеющий не только экономическую, но и социальную значимость.

Философия управления качеством

Исключительно важное значение в современных условиях имеет процесс управления, посредством которого возможно достижение тех или иных целей, придание системности проводимым изменениям. При этом существенно то, что цели, средства и методы управления сориентированы на качество, т. е. речь идет об управлении качеством. И этот фактор становится ведущим для характеристики развитости современных стран и государств. Те страны и государства, которые осознали значимость фактора качества в своем развитии, разрабатывают и применяют соответствующие системы управления качеством, {Э. Деминга, Дж. Джурана, ТОМ).

Проблема качества особенно актуальна для России, для процессов ее преобразования. Фактор качества был упущен из виду, не были сформулированы качественные цели реформ, такие как улучшение условий жизни и рост жизненного уровни население, повышение качества и оптимизация ассортимента выпускаемых товаров и оказываемых услуг [4].

По нашему мнению, необходимо философское осмысление существа проблем управления качеством, что позволит с учетом национального и мирового опытов подойти к формированию интегральной системы управления качеством. Нами предлагается его интегральная модель (эллипсоид), завершающая формализацию процесса исследования проблем качества.

Устремленность к качеству есть всеобщая составляющая всего мироздания. Мир, Вселенная, Космос как порядок, организованность есть качественная определенность, находящаяся в динамическом состоянии. И эту устремленность к качеству человек может выразить своим творчеством, своей культурой, а также и хозяйственной деятельностью.

Имеется взаимосвязь между тем, как понимается качества, как оно рассматривается, и тем, как и какими методами решается вопрос об управлении им. *Субстратному* и *предметному* пониманию качества соответствует технологический уровень управления, воздействие на вещь (предмет) с целью придания ему соответствующих свойств; *системному* и *функциональному -* современные системы управления, построенные на принципах ТQМ. В этой системе управления учитывается обусловленность качества не только экономическими и технологическими факторами, но и организационными, психологическими.

В этих системах подчеркивался, что только систематическая и целенаправленная работа может принести успех. Над качеством нельзя работать эпизодически, на предприятии необходимо сформировать установку на качество и недопустимость дефектов в материалах, продукции, технологии, квалификации персонала. Иначе говоря, качество технологически, организационно, психологически должно быть задано. Категория "качество" - это категория и технологическая, и организационная, и психологическая, и нравственная.

Типичная ошибка - сужение качества до проблем технологии. Качество начинается с качества работника, его квалификации, ею раскрепощенности. Э. Деминг в своей концепции качества обращает внимание и на такой психологический фактор, как страх. Поэтому предлагается изгонять страх, так как он разрушает качество человека, его достоинство, его гордость. Раскрепощение людей, создание условий для творческой роботы, поддержка и стимулирование их инициативы создают ориентацию на качество.

Другая типичная ошибка - оценка результатов работы по количеству. Конечно, оценить количество проще, ибо оно измеряемо и наглядно. Сложнее увидеть всю систему факторов, взаимоотношений, которые обеспечивают качество. Результаты труда каждого работника зависят не только от его личного умения и усердия, но и от организации процесса производства, состояния оборудования, качества взаимоотношений между людьми, качества комплектующих, материалов и т. п.

Управление - это не только качественный вид деятельности, на что обычно больше обращают внимание, но прежде всего - системное качество. Субъект, объект, цели, средства и методы управления взаимообусловливаются и находятся в системной взаимосвязи. В этой системе полнее выявляют свои возможности все слагаемые процесса управления.

Субъекты управления: -

* участники процесса управления;
* специфические органы управления;

Качество субъекта управления во многом определяется тем, насколько и как вовлечены в процесс управления все участники.

Средства и методы управления:

* человеческие качества;
* властные отношения;
* -информационные ресурсы.

Качество методов и средств управления определяется прежде всего тем, насколько и как мотивируются человеческие качества. Но властные отношения имеют абсолютное значение лишь в критических ситуациях, а человеческий фактор - ведущий фактор процесса управления.

Объекты управления:

* - отношения между людьми;
* технологические процессы.

Качество объекта управления определяется отношениями между людьми. Через формирование этих отношений объекту управления придается новое качество. Важное значение имеют и проблемы управления технологическими процессами.

Цели управления:

* достижение нового качества организованности, нового порядка;
* достижение более высоких показателей качества в работе.

Качества целей управления зависит от того, что является приоритетным в работе фирмы, коллектива. Добиваясь сиюминутного успеха, можно упустить главное, слаженность в работе коллектива.

Таким образом, субъекты управления, объекты и методы управления, средства управления должны быть поставлены в системную взаимосвязь, что и обуславливает управление качеством.

Питательной основой процесса управления качеством являются духовная, социальная и природная среды. Ключевая роль во взаимосвязи факторов качества принадлежит духовности, духовное творчество русского народа - питательная почва, на основе которой могут быть решены все и другие проблемы, связанные с качеством.

Итак хозяйство как целостный организм может развиваться лишь на основе ориентированности на качество, что и определяет необходимость решения проблемы управления качеством.