

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ НА ОСНОВЕ СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO

В.В. Дробышева

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова: качество; менеджмент качества; система управления качеством жизни; государственные органы управления; философия качества.

Аннотация: Автор статьи «Проблемы управления качеством жизни на основе стандартов ISO», основываясь на анализе известных теоретических подходов, предлагает оригинальную концепцию управления качеством жизни.

Роль государственного влияния на обеспечение качества жизни трудно переоценить, так как данная экономическая категория относится к тем областям, проблемы которых не решаемы рыночными механизмами.

Механизм реализации социально-экономической политики, направленной на повышение качества жизни, находит конкретное выражение через методы государственного регулирования, которое в основном осуществляется в рамках создания системы управления качеством жизни. Для иллюстрации данного положения автор предлагает оригинальную модель государственного регулирования качества жизни, которая отличается от известных ранее. Она дается в виде пирамиды системы управления качеством жизни, которая наглядно отображает классификацию элементов системы качества, что позволяет обоснованно определять приоритеты в области социально-экономического управления и обеспечивать высокий уровень качества жизни основной массы населения.

В настоящее время актуальным для России остается решение проблем качества, так как во многих областях оно не соответствует мировому уровню. Решать проблемы повышения качества следует совместными усилиями государства, ученых, руководителей предприятий, а также потребителей.

Представляется очевидным, что в рыночной экономической системе взаимодействие между субъектами экономики – государственными институтами, бизнесом и домашним хозяйством – может быть эффективным, если это взаимодействие направлено на достижение общей цели. Такой целью может быть качество.

В соответствии с решением Международной организации по стандартизации в настоящее время введены стандарты серии ISO 9000-2000. В пункте 01 упомянутого стандарта отмечено, что семейство стандартов ИСО 9000 было разработано для того, чтобы помочь организациям всех видов внедрить и обеспечить функционирование эффективных систем менеджмента качества. С введением этих стандартов ключевое понятие «система качества» изменяется на понятие «система менеджмента качества», основными принципами которой являются: а) ориентация на потребителя, который декларирует, что предприятия зависят от своих потребителей и потому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания; б) использование процессного подхода при управлении деятельностью и соответствующими ресурсами, что позволяет повысить эффективность управления для достижения запланированного результата; в) применение системного подхода к менеджменту взаимосвязанных процессов как к системе, способствующей результативности и эффективности предприятия при достижении ее целей; г) постоянное улучшение деятельности организации, что следует рассматривать как ее неизменную цель; д) принятие решений, основанных на анализе данных и информации, а также ряд других принципов.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества состоит из нескольких этапов, включающих: а) разработку политики и целей организации в области качества; б) определение

процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества, качества жизни в частности; в) определение необходимых ресурсов и обеспечение ими организации для достижения целей; г) разработка методов измерения результативности и эффективности каждого процесса; д) постоянное улучшение системы менеджмента качества.

Управление качеством жизни включает в себя управление основными составляющими системы качества: качество образования, качество управления, качество экономических систем и др. Использование обобщающего показателя качества жизни населения позволит давать интегральную оценку эффективности управления социально-экономическими процессами страны, региона на основе научно разработанной программы качества.

Качество жизни представляет сложную систему взаимосвязи и взаимодействия наиболее значимых факторов, оказывающих как положительное, так и отрицательное воздействие на результат, и характеризующих процесс обеспечения и улучшения качества жизни.

Вместе с тем понятие качество жизни имеет длительную историю, и на протяжении многих десятилетий волнует и занимает умы прогрессивного человечества: философов, экономистов, социологов, политологов, биологов, экологов и др. Принципы получения высокого качества человечеству известны также очень давно. Стремление к совершенству, к совершенству близлежащего мира – это не всегда отчетливо понимаемые, но всегда реально существующие потребности, которые сопровождают человека в течение всей его жизни.

Степень удовлетворения этих потребностей не может быть ни нулевой, ни стопроцентной. В связи с этим можно утверждать, что качество необходимо человеку постоянно. Именно качество – не всегда осознаваемая, часто неверно понимаемая, но всегда объективно главная, единственная цель человека. Человек страдает от низкого качества и испытывает удовлетворение от высокого качества на службе и в бизнесе так же, как и в личной жизни, где за свои действия он не получает и не рассчитывает получить средства к существованию.

Эта тенденция заложена в человеке от природы: человеческий организм регулирует физиологическое состояние так, чтобы качество этого состояния было в высшей степени хорошим. Когда организму это удается, человек здоров. Сам человек тоже сознательно прилагает усилия для повышения степени удовлетворения своих физических и социальных потребностей, т.е. степени соответствия определенным требованиям – качеству. По своим собственным взглядам улучшить качество жизни удастся человеку не всегда. Р. Сперри отмечает, что «парадокс сегодняшнего положения заключается в том, что практически все, что обеспечивает лучшую жизнь и процветание человечества на краткосрочный период, ускоряет и усугубляет его конечное падение, а возможно и исчезновение. Человеческие факторы становятся основным ключом к разрешению дилеммы. То есть, потребности таковы, что требуют улучшения качества жизни, а удовлетворение потребностей в итоге приводит к ухудшению этого качества» [2].

Результат всех усилий человека – качество жизни – представляет собой более сложное понятие, чем «качество». Представляется интересным, как ученые трактуют понятие жизни. Так, математик А.А. Ляпунов в середине XX века писал: «Жизнь можно охарактеризовать как высокоустойчивое состояние вещества, использующее для выработки сохраняющих реакций информацию, кодируемую состоянием отдельных молекул» [3]. В настоящее время такое понимание жизни, т.е. как явления, связанного с переработкой информации, считается общепринятым. Поэтому качество жизни взаимосвязано с качеством переработки информации.

В XIX веке русский философ В.С. Соловьев так раскрывает понятие жизнь: «Жизнь – такой способ существования, в котором множественность частей и различие форм данного целого связываются целесообразно известным единством, находящимся в самом этом целом, а не полагаемым извне. Сущность жизни требует непременно, чтобы и единство частей, и целесообразность движений имели внутреннее основание в самом живущем, так что внешние воздействия могут только возбуждать жизнь или способствовать ее проявлению, но не создавать ее» [4]. В таком понимании жизни ясно просматривается кибернетический подход, несмотря на то, что ученые тех времен не знали о роли информации, связывающей части в единое целое.

В начале XX века русский философ, выпускник физико-математического факультета Московского университета, священник П.А. Флоренский так сформулировал рассматриваемую проблему: «Я не знаю, есть ли истина или ее нет. Но я всем нутром ощущаю, что не могу без нее. И я знаю, что если она есть, то она все для меня: и разум, и добро, и сила, и жизнь, и счастье» [5].

Анализ и систематизация подходов к определению качества жизни позволяют рассматривать данное понятие с трех сторон:

- условия жизнедеятельности;

- значимость жизни;
- самооценка жизнедеятельности.

В первом случае «жизнь» понимается как физические, социальные, политические условия существования человека, населения. Говоря о значимости жизни, мы имеем в виду то, что сделали отдельные выдающиеся личности для своих современников и потомков. Качество или значимость жизни таких деятелей искусства и науки как Н.М. Карамзин, К. Брюллов, А. Эйнштейн, бесспорно, было очень высоким. Вместе с тем, мы не всегда знаем, нравилась ли их жизнь самим этим людям, как они сами ее оценивали. Составляющая качества жизни в этом смысле – это самоощущение или самооценка.

К аналогичному выводу о необходимости оценивать качество жизни с трех различных точек зрения можно прийти, если применить к «жизни» определение «качества», установленное стандартом. В этом случае качество жизни – степень, с которой совокупность собственных характеристик соответствует требованиям. При этом следует иметь в виду, как потребности человека, так и потребности общества, которое состоит из людей – предшественников, современников и потомков данного человека. У всех у них, как правило, требования к жизни различные. И с третьей стороны – потребности природы, частью которой является данная жизнь, и законы которой неизбежно на эту жизнь распространяются.

Термин «качество жизни» появился в середине 1950-х гг., когда стало очевидно, что категория «уровень жизни» не отражает всестороннее благосостояние населения. Дело в том, что вызванный устойчивым экономическим развитием рост материального благосостояния населения вызвал одновременно ряд новых нежелательных явлений, таких как ухудшение экологической обстановки и усиление социальной напряженности. Сложилось достаточно устойчивое мнение, что экономический рост не может служить единственным мерилем прогресса и благосостояния, необходимо также обеспечить создание хорошей социальной и экологической среды.

Первоначально понятие качества жизни носило достаточно абстрактную форму, основанную главным образом на необходимости дополнения материального благосостояния оценками состояния экономической безопасности и негативного воздействия окружающей среды. В ходе дальнейших исследований появилось несколько систем оценки качества – от очень широких, включающих в себя практически все составляющие представлений современного человека о системе жизненных ценностей (гуманизация общества, экология, демографическая ситуация, возможность самореализации, мирное сосуществование, моральное здоровье общества, возможность получения образования и т.д.), до достаточно узких, основывающихся, прежде всего, на уровне материального благосостояния населения. Последние исследования дают основание полагать, что экономическая категория «качество жизни населения» может быть определена как «сформировавшаяся в массовом сознании оценка совокупности характеристик условий жизни населения» [1].

Исследованием проблем качества жизни занимаются многие отечественные ученые, в частности: Б.В. Бойцов, А.В. Гличев, Ю.В. Крянев, М.Б. Плущевский, А.И. Субетто и другие. Серьезную организационную и научную работу в области качества жизни ведут Госстандарт России и его институты, в том числе Академия проблем качества [1].

Основным фактором возрождения России считают те, кто связывает свои надежды с международными стандартами ISO серии 9000, является фактор качества [1,6,7]. В то же время, в России был достаточно большой опыт использования системного управления качеством. Примером может служить космический комплекс. Возникает вопрос: почему же при наличии сильной отечественной теоретической и методологической школы наша страна до сих пор в своем экономическом развитии отстает от стран с развитой рыночной экономикой. Одной из причин такого состояния является отчуждение проблем качества от конкретного человека, от условий его существования.

В целях обеспечения требуемого качества в различных областях жизни России необходимо умело и грамотно сочетать использование механизмов государственного и муниципального управления, целевых инвестиций, совершенствования форм организации производства, стандартизации, сертификации, законодательства и др. Необходима также кропотливая и последовательная работа организационного и научно-исследовательского направления. Все это должно сориентировать проводимые в стране реформы на обеспечение и повышение качества жизни широких слоев населения.

Преодоление негативных последствий финансового кризиса, начавшегося в США и затронувшего все стороны экономики в нашей стране, может быть осуществлено на основе

выработки согласованной стратегической линии поведения большинства хозяйствующих субъектов, которые определяют условия и направление социально-экономического развития с учетом не только экономических, но и социальных факторов, в том числе и фактора выживания общества в период системного экономического кризиса.

В нормативно-правовых документах РФ закреплены права человека на качество жизни. С целью стабилизации негативных демографических процессов в стране 24 сентября 2001 года вышло распоряжение Правительства РФ № 1270-р, об одобрении концепции демографического развития Российской Федерации на период до 2015 года, разработанной на основе Указа Президента Российской Федерации от 10 января 2000 года №24 «О концепции национальной безопасности Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 2, ст.170). В принятом документе отмечается, что Концепция должна служить ориентиром для органов государственной власти, а также для органов местного самоуправления при решении вопросов и аспектов демографического развития, при планировании и осуществлении мероприятий в области управления демографическими процессами.

Раскрывая категорию «качество жизни», мы показали взаимосвязь качества государственного управления, качества здравоохранения, качества продукции и качества функционирования предприятий. Следуя этой логике, управление качеством обеспечивает качество деятельности государственных институтов, качество фирм, качество человеческого капитала и, как следствие, качество жизни (рис. 1).

Как видно на рисунке 1, управление качеством жизни должно осуществляться органами государственного управления на основе ориентированной системы качества TQM, как на федеральном, так и на региональном уровне.

29.04.2007 г. была разработана Программа социально-экономического развития Тамбовской области на период 2007–2010 гг., в которой содержатся базовые принципы и направления социально-экономического развития области на среднесрочную перспективу. Целью определения основных направлений социально-экономического развития области является формирование такой модели экономики Тамбовской области, которая бы обладала долгосрочным потенциалом динамичного роста, была бы способна обеспечивать последовательное повышение благосостояния населения, эффективное воспроизводство и модернизацию производственного аппарата, укрепление конкурентоспособности услуг и выпускаемой в регионе продукции.



Рис. 1 Пирамида системы управления качеством жизни

Реализация основных направлений социально-экономического развития региона направлена на осуществление мероприятий в области социальной политики и модернизации экономики на 2007–2010 гг., совершенствование налоговой системы, правовых основ для снижения административных барьеров и ограничения непосредственного вмешательства государства в хозяйственную деятельность предприятий, рациональное использование земельных ресурсов, создание эффективной специализации экономики региона, направленной на вовлечение природно-ресурсного, инновационного, человеческого потенциала.

Экономические трудности переходного периода привели к резкому снижению рождаемости и значительному росту смертности населения страны в целом и Тамбовской области в частности, что, в свою очередь, свидетельствует о низком качестве жизни населения.

Развитые страны стремятся не только включить в законодательные акты ориентированность на качество жизни, но и реально обеспечить условия для осуществления этой достойной цели.

Список литературы

1. Бойцов, Б.В. Антология русского качества / Под ред. Бойцова Б.В.// РИА Стандарты и качество, 2000. – 426 с.
2. Сперри, Р.У. Перспективы менталистской революции и возникновение нового научного мировоззрения / Р.У. Сперри // В сб. : «Мозг и разум». – М. : Наука, 1994. – 41 с.
3. Ляпунов, А.А. Проблемы технической и прикладной кибернетики / А.А. Ляпунов // – М. : Наука, 1984. – 112 с.
4. Гличев, А.В. Параметры качества жизни в России и проблемы комплексного управления качеством / А.В. Гличев, Б.В. Бойцов, Д.И. Космачев. - Академия проблем качества. Научные труды. – 1996. – 323 с.
5. Флоренский, П.А. Столп и утверждение истины / П.А. Флоренский // М. : Правда, 1990. – 56 с.
6. ИСО 9000:2000. Международный стандарт. Системы менеджмента по качеству. Основные положения и словарь.
7. Менеджмент систем качества: Учеб. пособие/ М.Г. Круглов и др. // М. : Изд-во стандартов, 1997.

Problems of Living Standards Management Based on ISO Standards

V.V. Drobysheva

Tambov State technical university, Tambov

Key words and phrases: quality; quality management; living standards management system; state management bodies; quality philosophy.

Abstract: The author of the paper puts forward a unique concept of living standards management.

The role of state influence on the quality of life is of great importance as this economic category refers to the areas where problems can't be solved through marketing tools.

The socio-economic policy aimed at the improvement of quality of life is implemented through methods of state regulation within the framework of the living standards management system. To illustrate this idea the author proposes a unique model of state regulation of quality of life which is different from others. It presents a pyramid of the living standards management system which depicts classification of elements in the quality system, thus enabling to determine priorities in the area of socio-economic management and provide high level of living standards for the majority of the population.