

ОСОБЕННОСТИ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ

В.В. Дробышева

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

Ключевые слова и фразы: система; системный подход; качество жизни; система менеджмента качества жизни; методы и функции управления; оценка уровня качества жизни.

Аннотация: Целью исследования, результаты которого представлены в данной статье, является разработка и обоснование процесса формирования системы управления качеством жизни, основываясь на анализе теорий, подходов, мнений ученых-экономистов, специалистов в области управления качеством, особенностей государственного управления качеством жизни населения региона.

Начавшийся в США и странах Западной Европы финансовый кризис затронул все стороны экономики и в Российской Федерации. Так, по данным Федеральной службы госстатистики РФ, в 2008 г. рост инфляции составил 13,3 %. Имел место рост безработицы, численность зарегистрированных безработных составила 2,5 млн человек. По Тамбовской области в 2008 г. численность населения с доходами ниже прожиточного уровня составляла 21 % от всего населения, т.е. каждый пятый. Для переживаемого сейчас Россией глобального кризиса характерны негативные процессы, происходящие во всех сферах общественной системы: социальное расслоение, падение экономики и ухудшение экологии.

Выход из создавшегося положения следует искать в создании совершенной системы управления качеством жизни. Управление качеством жизни, основанное на принципах, утвержденных в стандартах ISO 9000:2000, включает в себя управление основными составляющими системы качества: качество деятельности, качество человека, качество образования и науки, что позволяет на наш взгляд, перейти к рассмотрению принципов формирования системы управления анализируемым объектом [1, 3].

В последние годы в теории и практике социального управления получил широкое распространение термин «системный подход». Однако общепринятого в литературе определения он пока не имеет [2]. Специалисты по управлению производством под системным подходом понимают либо воздействие на все элементы системы управления, либо взаимосвязанную работу на всех участках управления.

Ученые, изучающие государственное управление, видят смысл системного подхода «в системном рассмотрении некоторых совокупностей элементов и связей между ними, которые исследователь, в соответствии со своими задачами, обозначает как системы».

Научно-технический прогресс, как непереносимое условие социального развития, несет обществу не только материальные и духовные блага. Этот процесс имеет и негативную сторону, которая заключается в непрерывном усложнении всех сфер человеческой деятельности [4].

Для решения сложных проблем в начале XXI в. получили развитие системные исследования. Под последними понимается совокупность научных и технических проблем, которые при всей их специфике и разнообразии сходны в понимании и рассмотрении исследуемых ими объектов как систем [2].

Современный уровень системных исследований позволяет говорить о системном подходе как об общенаучном феномене, выполняющем как методологическую функцию, так и теоретическую (метатеоретическую). Системный подход можно рассматривать как теорию и методологию. В философии системность рассматривается как атрибутивное свойство материи, как принцип диалектического материализма.

Таким образом, на современном этапе развития системного движения в сфере организационного управления основными формами системных исследований является системный подход, общая теория систем, теория систем организационного управления (как специализированная теория систем), системный анализ. При этом системный подход, общая теория систем и теория систем организационного управления относятся к теоретическому разделу системных исследований, а системный анализ – к прикладному.

В системном анализе воплощаются методы, способы, инструментарий осуществления системного подхода. Сферой применения системного анализа является решение новых, неизвестных ранее задач, для которых отсутствуют отработанные способы их решения.

В системном анализе проблемы различаются по степени их структуризации, под которой понимается ясность, осознанность их постановки; степени детализации и конкретизации представлений об их составляющих и взаимосвязях; по соотношению количественных и качественных факторов, выявляемых в проблеме.

В соответствии с этим выделяется три класса проблем:

1. Хорошо структурированные и количественно сформулированные;
2. Слабо структурированные, или смешанные проблемы, содержащие количественные или качественные оценки;
3. Неструктурированные или качественные проблемы.

Первый класс проблем решается при помощи исследования операций. Основной областью приложения методов системного анализа является второй класс проблем – слабо структурированных, к которым можно отнести проблемы управления качеством жизни. Для решения неструктурированных проблем обычно применяются эвристические методы решения. Между этими тремя классами нет четкой границы. Таким образом, одной из главных задач системного анализа является правильная и четкая постановка проблемы.

На основе рассмотренных подходов и проблем, следует отметить, что сущность системных исследований заключается в конкретизации философского принципа системности, в соответствии с которым объекты анализа и синтеза при решении сложных проблем рассматриваются в качестве систем.

Слово «система» – греческого происхождения, обозначающее составленное из частей, соединенное. Система – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, свойства которой качественно отличаются от суммы свойств этих элементов. При этом под элементом понимается минимальный, неделимый компонент системы.

Важная роль в системе отводится системообразующим связям. В обычном смысле понятие «связь» означает то, что объединяет элементы в систему. В зависимости от природы элементов системы связи могут быть жесткими и гибкими. Жесткие связи имеют место в технических системах, гибкие – в экономических, социальных, биологических. Связи в системе управления выступают как отношения управления. Такие связи могут быть вертикальные и горизонтальные.

Вертикальные (иерархические) связи – это отношения линейного и функционального управления. Горизонтальные связи (связи между звеньями одного уровня) – отношения в координации.

Важным системным понятием является функция системы. С позиции системного подхода к управлению функция системы – это свойство системы в динамике, приводящее к достижению цели.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод о том, что управление, с позиций системного подхода, есть перевод системы в состояние, соответствующее целям ее функционирования или развития, путем изменения организации системы в статике и динамике воздействием на ее элементы.

Каков же в общем виде механизм действия управления в системе? Во всякой системе можно выделить две основные ее части (подсистемы): управляемую и управляющую.

Система управления качеством жизни, как и другие системы управления, имеет объект и субъект. Субъектом управления являются руководители государственных органов управления всех уровней совместно с общественными организациями и представителями бизнеса. Объектами управления являются ресурсы (затраты на здравоохранение, образование, трансферты населению и др.) и результаты (повышение средней продолжительности жизни, увеличение доходов на душу населения, увеличение доли трудовых ресурсов с высшим образованием и др.).

Взаимодействие между субъектом и объектом управления в системе управления качеством жизни осуществляется, с одной стороны, в ходе реализации управляющего воздействия субъекта на объект управления путем принятия определенных управленческих решений в области улучшения социально-экономического положения, качества жизни населения регионов; с другой стороны, посредством механизма обратной связи, благодаря которому субъект управления получает информацию о реализации принятых решений, а также о состоянии объекта, о его соответствии международным нормам и стандартам. Таким механизмом, на наш взгляд, должна стать интегральная оценка качества жизни населения.

Системный подход, как теоретический раздел системных исследований, базируется на ряде принципов. Наряду с законами, понятиями, категориями принципы являются основными элементами всякой теории.

Принцип в переводе с латинского означает начало, основу. В философской литературе под принципом понимается основа некоторой совокупности фактов и знаний. Под принципом системного подхода понимаются объективные основы, на которых строится системный подход как теоретический раздел системных исследований и в которых абстрагированы закономерности формирования, функционирования и развития систем.

К принципам системного подхода относятся философские основополагающие принципы системных исследований: целеполагания и целостности.

Сущность принципа целеполагания заключается в том, что любая система обладает целью, под влиянием которой осуществляется интеграция элементов системы в единое целое (т.е. образование системы), а также ее функционирование и развитие. Из этого принципа вытекает требование единства целей всех подсистем и элементов системы, обеспечивающее объединение элементов в систему, т.е. цели элементов системы должны носить подчиненный характер цели системы. Конечный результат деятельности можно назвать целью, к которой идет система, согласно объективным, естественным законам своего движения.

Принцип целостности в философской литературе относится к фундаментальным принципам системных исследований. Целое отражает кульминационную точку формирования системы из элементов и связей между ними, обеспечивающих ее функционирование как единого целого. Необходимым условием достижения этой кульминационной точки является наличие всего состава элементов системы и их связей. В случае изменения функционирования какого-либо элемента системы возникают изменения и других ее элементов. Отсюда принцип целостности системы формирует требование необходимости при изменении состояния (поведения) какого-либо элемента системы или его исключения из системы, изменять состояние (поведение) других элементов или системы в целом.

На основе этих двух принципов сформулированы следующие принципы системного подхода:

1. Выбор поведения самоуправляемой системой для достижения своих целей обеспечивается в результате реализации процесса управления, осуществляемой управляющей частью системы. Отсюда можно сделать вывод о том, что самоуправление в системах выступает как принцип системного подхода, конкретизирующий принцип целеполагания. Этот принцип формирует требование: в любой организационной (социально-экономической) системе должна быть управляющая часть (подсистема).

2. Принцип иерархичности систем также конкретизирует принцип целеполагания. Из этого принципа вытекает требование: разделение цели системы должно осуществляться по уровням субординации (подчиненности) систем. В простейшем случае система имеет два уровня: уровень элементов и уровень системы. В более сложном случае система может иметь еще один уровень: уровень подсистем.

В соответствии с принципом иерархичности систем любое целостное образование, с одной стороны, выступает в качестве системы относительно ее элементов, с другой стороны, в качестве подсистемы относительно системы более высокого уровня иерархии (метасистемы). В зависимости от целей исследования, при анализе и синтезе объектов как систем, руководствуясь принципом иерархичности, устанавливают уровни субординации подсистем и элементов системы.

3. Разделение системы на части следует рассматривать как принцип делимости (декомпозиции) системы. Руководствуясь этим принципом, можно всегда свести сложную задачу системного исследования к сумме более простых задач.

4. Выделение системы из окружающей среды и разделение ее на подсистемы и элементы осуществляется на основе принципа системного подхода – микро- и макроуровневое рассмотрение системы. Это принцип вытекает из принципа делимости, конкретизируя и дополняя его. Руководствуясь принципом микро- и макроуровневого рассмотрения системы, представляется возможным на основе выявления внешних связей (макроуровень) выделить систему из окружающей среды, а выявлением внутренних связей (микроуровень) – ее подсистемы и элементов.

В соответствии с основным принципом системного подхода – целеполагания, функционирование и развитие системы осуществляется под влиянием цели системы. Функция системы, как отношение элемента (части) к системе, выступает в качестве свойства системы в динамике, приводящее к достижению цели. Отсюда можно сделать вывод о том, что функция системы определяется целью.

5. Функция системы определяется ее целью, а структура системы – ее функцией. Это положение выступает как принцип системного подхода – принцип обусловленности функции и структуры системы ее целью. Указанный принцип конкретизирует принцип целеполагания, показывая влияние цели системы на ее статику и динамику. Принцип обусловленности функции и структуры системы ее целью имеет важное методологическое значение. Он лежит в основе системного структурно-функционально-целевого подхода к анализу и синтезу систем.

6. Система управления осуществляет управление управляемой системой в целом и каждой ее подсистемой. Поэтому это специфическое свойство управления в социально-экономических системах целесообразно рассматривать в качестве принципа системного подхода к управлению: двуединости управления в системе. Двуединость означает одновременное осуществление управления управляемой системой в целом и каждой ее подсистемой. Этот принцип конкретизирует принципы самоуправления и делимости.

В классической теории управления, которая используется в теории систем, предлагается следующий подход: имеется система, затем формулируется цель управления. И управление ведется так, чтобы цель была достигнута. Гипотеза, что система имеет цель, является постулатом. Для достижения цели необходимо найти способы оптимального достижения цели, использовать специфические методы управления. Упорядоченное множество целей можно представить как «дерево целей». Истинная цель распознается в следующих критериях:

1. Цель должна быть достижима.
2. Цель может быть и не достигнута. Этот принцип предполагает наличие возможности корректировки направления цели объектом.
3. Цель должна быть единственной.

В настоящее время становится актуальным использование концепции TQM в управлении социально-экономическими процессами, так как данная система позволяет объединить функции и направления руководства организацией с позиций обеспечения качества продукции, качества трудовых ресурсов, качества жизни. Осуществление выбора стратегий необходимо строить на основных положениях теории менеджмента качества.

Менеджмент качества жизни – это система знаний, которая опирается на постулаты экономики, философии, истории управления качеством и другие смежные науки, использует практический опыт и современные достижения ученых исследователей (рис. 1).



Рис. 1. Структурные составляющие системы менеджмента качества жизни

Широкий охват различных сторон деятельности и бытия человека позволяет применить категорию «качество жизни» для оценки и анализа экономического и социального уровней жизни населения. Такая методика широко используется для идентификации стран, регионов и отдельных территорий при

ранжировании их по отдельным показателям качества жизни. Вместе с тем, «качество жизни» обладает свойствами относительности, соответствуя определенному уровню общественного развития.

Разработкой методологических вопросов оценки, планирования и прогнозирования качества жизни занимаются российские ученые параллельно с зарубежными исследователями этой области науки. Для перехода от оценки качества жизни к планированию и управлению ими проработана система оценки факторов, влияющих на изменение показателей. Центральными задачами в обеспечении качества жизни в соответствии с рекомендациями ООН провозглашаются:

- обеспечение физического и морального здоровья общества;
- обеспечение качественными товарами;
- охрана окружающей среды;
- увеличение затрат на поддержание ресурсного потенциала страны.

Для оценки показателей качества жизни можно использовать различные способы и методы. Значения этих групповых показателей качества жизни определяются с использованием экспертных, расчетных методов или их комбинаций. Оценка обобщающего показателя качества жизни осуществляется комплексным методом. Это метод предусматривает последовательную оценку единичных показателей, определение их весомости и получение на этой основе средневзвешенной оценки обобщающего показателя. Для получения же всеобъемлющей оценки качества жизни необходимо сопоставить значение достигнутого обществом уровня качества жизни и суммарных затрат, необходимых для его поддержания и воспроизводства. В этом случае будет получен интегральный показатель качества жизни.

Наличие большого числа данных, принимаемых во внимание при оценке качества жизни, с одной стороны, и ограниченные возможности обобщить наборы разнообразной информации – с другой, диктуют необходимость использования интегральных показателей качества жизни. Их разработка представляет одну из важнейших задач региональной политики в области обеспечения и улучшения качества жизни.

При разработке, оценке и утверждении планов социально-экономического развития России, региональных программ следует использовать данный показатель. Поэтому интегральный показатель качества жизни может и должен ориентировать Россию на такое развитие, в результате которого она смогла бы за относительно короткие сроки войти в число промышленно развитых стран с высоким уровнем развития человеческого потенциала.

Список литературы

1. ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
2. Гебанов, В.А. Введение в системный анализ / В.А. Гебанов, В.В. Захаров, А.Н. Коваленко. – Л. : Изд-во Ленинградского университета, 1988. – 232 с.
3. Герасимов, Б.И. Развитие и совершенствование системы управления качеством / Б.И. Герасимов, В.В. Дробышева // *Фундаментальные и прикладные исследования, инновационные технологии, профессиональное образование* : сб. трудов XIII науч. конф. ТГТУ, Тамб. гос. техн. ун-т. – Тамбов, 2008.
4. Алешин, Б.С. Философские и социальные аспекты качества / Б.С. Алешин, Л.Н. Александровская и др. – М. : Логос, 2004. – 438 с.

System Approach to Life Quality Management

V.V. Drobysheva

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: system; system approach; quality of life; methods and functions of management; evaluation of quality of life.

Abstract: The paper presents the results of the research which is aimed at the designing and verification of the process of forming the system of life quality management, which is based on the analysis of theories, approaches, opinions of economists and specialists in quality management as well as peculiarities of state control over people's quality of life.

