

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова
Кафедра управления и предпринимательства

Введение в дисциплину «Управление качеством»

Методические указания

*Рекомендовано
Научно-методическим советом университета
для студентов, обучающихся по специальности
Менеджмент организации*

Ярославль 2010

УДК 658
ББК У 9(2)0–82я73
В 24

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2009/10 года*

Рецензент
кафедра управления и предпринимательства
Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова

Составитель Д. Ю. Брюханов

Введение в дисциплину «Управление качеством»:
В 24 метод. указания / сост. Д. Ю. Брюханов; Яросл. гос. ун-т
им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2010. – 42 с.

В методических указаниях рассматриваются этапы эволюции и многоаспектность категории «качество», анализируются процессы формирования национальных научных школ; отечественный и зарубежный опыт управления качеством в разные исторические периоды, а также современные тенденции в этой области.

Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 080507.65 Менеджмент организации (дисциплина «Управление качеством», блок СД), очной, очно-заочной и заочной форм обучения.

УДК 658
ББК У 9(2)0–82я73

© Ярославский государственный
университет им. П. Г. Демидова,
2010

Качество – понятие многогранное, применяемое практически во всех сферах деятельности и находящееся под воздействием разнообразных факторов внешней и внутренней среды.

Изучение любой области научных знаний не может быть плодотворным, если оно оторвано от истории ее развития. Анализ эволюции научной мысли и практических работ в области управления качеством позволяет выявить преимущества и недостатки прошлого опыта, расширить наше представление о подходах и путях решения задач в этой области на современном этапе, понять его перспективы.

При этом изменения в характере и методах работы в области менеджмента качества размыты во времени и не всегда обособлены. Поэтому этапы эволюции не отделяются друг от друга конкретно выраженными границами и носят достаточно условный характер. Каждый последующий этап, не отвергая предшествующий, включает в себя ранее используемые методы и подходы.

В течение последних десятилетий подходы к управлению качеством утратили исключительно техническую направленность и распространили свое влияние на все процессы деятельности организации и общества в целом. Прослеживается смещение акцента с экономических аспектов на социальные и гуманитарные. В настоящее время стоит задача внедрения в жизнь идей качества как стратегии повышения эффективности экономики в условиях международных интеграционных процессов. При этом важным условием понимания современных проблем управления качеством является исследование процессов становления и развития существующих научных взглядов и подходов в отечественной и зарубежной практике.

1. Философия качества

1.1. Качество как философская категория

Качество – это больше философская категория, чем четко детерминированное понятие. Изучать категорию «качество» начали еще в античные времена. Впервые она была подвергнута анализу Аристотелем еще в III в. до н. э., рассматривающем качество в следующих значениях:

1. *Видовое отличие сущности.* В работе «Метафизика» Аристотель отмечает, что «качеством, с одной стороны, называется видовое отличие сущности, как, например, человек есть некоторое качественно определенное животное двуногое, а конь – четвероногое; и круг – некоторая качественно определенная фигура без углов» [2]. Такое определение предупреждает нас о необходимости качественно различать предметы и в то же время позволяет классифицировать их, объединять в однородные группы в зависимости от тех или иных свойств [11].

2. *Характеристика состояний сущности.* В этом значении Аристотель качеством называет «состояние сущностей, находящихся в движении, например теплота и холодность, белизна и чернота, тяжесть и легкость и равно другие определения» [1]. В этом определении проявляется изменчивость качества, его способность к преобразованию, так как состояния и свойства предметов могут изменяться и переходить друг в друга.

3. *Свойство вещи.* В работе «Категории» Аристотель, продолжая исследовать категорию «качество», пишет, что о «сходном и несходном говорится только по отношению к качествам. Один предмет не является сходным с другим, кроме как поскольку он дается качественно определенным. Поэтому отличительным признаком качества можно считать то обстоятельство, что о сходном и несходном говорится только лишь в применении к нему» [3]. Здесь указывается, что предметы прежде всего различаются качеством, совокупностью отдельных свойств. На этой идее основывается вся сравнительная деятельность в области качества,

начиная от технического контроля и заканчивая выбором товара покупателем.

Понимание категории «качество», предложенное Аристотелем, на многие столетия определило последующее развитие мысли в этом направлении. К нему обращались философы различных школ: механического мировоззрения (Р. Декарт, Дж. Локк, Т. Гоббс), немецкой классической философии (И. Кант, Г. Гегель, Л. Фейербах), марксистского материалистического направления (К. Маркс, Ф. Энгельс, В. Ленин).

Важную роль в исследовании категории «качество» сыграл основоположник диалектики как метода познания немецкий философ Г. Гегель. В его философской системе исходными логическими моментами бытия выступают качество, количество и мера. Г. Гегель выявил взаимоопределяемость качества и количества, подчеркивая, что «качество 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» [5].

Свой вклад в познание категории «качество» внесли представители и материалистического направления. Ф. Энгельс рассматривал качество в двух планах: во-первых, всякое качество имеет бесконечно много количественных градаций, доступных измерению и наблюдению; во-вторых, существуют «...не качества, а только вещи, обладающие качеством и притом бесконечно многими качествами» [15]. Таким образом, категория качества выражает системный подход к познанию объекта, его внутренней и внешней структуры, его отличие от других объектов и сходство с ним.