

Категория «качество» в ракурсе парадигмы менеджмента на примере процесса проектирования зданий и сооружений¹

А.В. Маякова

*аспирант кафедры философии и социологии
Юго-Западного государственного
университета; г. Курск*

e-mail: BerryAnnett@yandex.ru

Аннотация. В статье анализируется категория «качество», обусловленная возникновением таких требований к эффективности и результативности, формированию и жизнедеятельности организаций, которые сопровождаются увеличением комплекса поставленных задач, их сложностью и многообразием. Достичь нового качества возможно благодаря выдвиганию прогрессивных идей, усовершенствованных методов и инструментов, актуальных управленческих форм организационной деятельности. Глубоко исследуется качество не как разовая концептуальная мера в системе общего менеджмента, а как системный фактор модернизации жизнедеятельности организации, и, как следствие, достижение высокой эффективности, результативности и конкурентоспособности организации. Подробно аргументируется тезис о том, что качество – своеобразный модулятор путей и способов развития организации, роста ее возможностей в конкурентной среде внутреннего и внешнего рынка.

Ключевые слова: качество, парадигма менеджмента, эффективность, результативность, конкурентоспособность, процесс проектирования.

Успешная деятельность организации на внутреннем и внешнем рынке, совершенствование внутриорганизационного производственного, социального, экономического потенциала обусловлены качеством экономического роста. Качество экономического роста представляет собой выражение ресурсов как результатов деятельности организации, а также архитектонику применяемых ресурсов и порядок их сочетания. В свою очередь качество определяет уровень экономического роста по всем стратам пирамиды менеджмента. Очевидно, что не только в международном научном сообществе, но и среди представителей международного менеджмента все более популярным становится призыв: «От управления качеством к качеству управления» [1]. Данный тезис наделен глубоким смысло-

вым значением, т.к. олицетворяет изменения приоритетных направлений деятельности организации, в частности, и науки менеджмента – в целом. Доминанта новейшей экономико-управленческой парадигмы – качество.

Качество представляет собой сложную категорию. Современная теория менеджмента не имеет в своем категориальном арсенале универсального определения качества, соответственно его сущностное содержание объективно не сформировано. Практически качество оценивается, исходя из достигнутых результатов деятельности организации. В этой связи качество идентифицируется как эффективность и результативность менеджмента. Однако данные понятия взаимозависимы, но не тождественны.

Такие авторы, как А.П. Агарков (2013), Ю.П. Адлер (2011), С.Е. Щепетова (2014), Г.Г. Азгальдов (2013), Э.П. Райхман (2010) и др. при формулировании понятия «качество» в контексте современной теории менеджмента основываются на принципах и терминологии международных стандартов ISO серии 9000 [2]. Соответственно, качество заключается в степени соответствия комплекса имеющихся характеристик общего менеджмента требованиям.

Однако группа иностранных авторов (Джейкобс С. Чарльз (2008), Баркер Дж. (2010), Якокка Л. (2012), Новак У. (2013)) трактуют качество иначе в рамках новейшей управленческой парадигмы. По мнению этих ученых, качество – прежде всего бизнес-категория, и рассмотрение ее в свете теории общего менеджмента – не объективно [3, 4]. Данная категория определяется сферой деятельности организации (научной или производственной), структурой системы общего менеджмента (техническим и программным оснащением) и результатом деятельности организации [5].

Цель данной работы – рассмотреть категорию «качество» как ключевое понятие современной парадигмы менеджмента, а также исследовать и систематизировать методы и средства обеспечения надлежащего качества и возможности улучшения качества на примере детализированного процесса проектирования зданий и сооружений.

По нашему мнению, изучение категории качества релевантно на основании следующих положений:

¹ Публикация подготовлена при поддержке гранта молодых ученых Российского научного гуманитарного фонда (проект №16-33-01016).



1) диалектическая категория «качество» представляет собой «сущностную определенность вещи» [6], характеристику отличия от других объектов;

2) субъективное понимание качества [7];

3) разрозненность «сущностной определенности вещи» в рамках ситуационной и бытийной действительности [8].

На основании данных положений можно выделить определенные характеристики этой категории. Качество представляется двунаправленным. Первое сущностное направление качества определяет способ и уровень функционирования организации в рамках ее возможностей и потребностей, а также эффективность и результативность деятельности внутренних процессов. Качество рассматривается в виде функции множества различных факторов: уровня профессионализма специалистов, коммуникационной эффективности, качества управленческих решений, технической и информационной актуальности методов и средств достижения целей.

Второе направление заключается в проявлении качества на уровне внешнего рынка. Другими словами, качество характеризует и оценивает конкурентоспособные возможности организации в рыночных условиях, т.е. качество трактуется как способность и возможность менеджмента достигать конкурентного превосходства.

Достижение надлежащего качества управления невозможно без учета сфер ключевой компетентности [11] и способности оперативного достижения результата в виде объема продаж, прибыли, рентабельности. Качество представляет сильную сторону организации и тем самым генерирует ведущие факторы успеха [12]. Нереализованная конкурентоспособность организации является неинформативной и неактуальной. Более того, данный факт говорит о ненадлежащем качестве, т.к. основным требованием общего менеджмента является режим стабильной и эффективной жизнедеятельности организации.

Надлежащее качество – сложная системная проблема, т.к. предполагает реализацию множества точечных и обобщенных (стратегических) целей, смежных с решением рыночных задач, утверждением количества и состава материальных и нематериальных ресурсов, необходимых для реализации этих целей. Чарльз С. Джейкобс (2010) предлагает теорию обеспечения надлежащего качества [3]. Отечественные ученые (О.И. Бондаренко (2006), В.А. Винокуров (2008)) поддержали данную теорию, которая выделяет способы обеспечения надлежащего качества: тип поведения организации на рыночном уровне, внедрение и приложение инновационных программ и стратегий, эффективная

инвестиционная деятельность, а также иные виды работ, целью которых является создание конкурентных преимуществ организации [13, 14].

На основании теории Джейкобса можно сделать вывод, что надлежащее качество достигается с помощью формирования и постоянного совершенствования процедуры менеджмента, а также качественного выполнения функций управления. При этом достижение надлежащего качества предполагает наличие специализированных условий: профессионализм и квалификация сотрудников, наличие современной материально-технической базы, использование актуальных технологий.

Не только достижение надлежащего качества, но и его улучшение является важной составляющей эффективности, результативности и конкурентоспособности организации. Соответственно, выявление и формирование комплекса действий по управлению и улучшению качества – это первоочередная задача любой организации. Примечательно, что подобный комплекс действий содержит организационные методы и средства, сгруппированные в отдельные направления: ресурсосбережение; преобразования области деятельности, прейскуранта и ассортимента, применяемых технологий; повышение товарной ценности за счет минимизации затрат; системный и процессный подход [15, 16]. При этом одним из обязательных условий применения данных направлений является их комплексное использование. В соответствии со стратегией организации, ее проблемами и возможностями акцент смещается в сторону тех или иных организационных направлений.

Исходя из трактовок качества в рамках теории общего менеджмента, можно объективно судить о динамичности данной категории. Изменения качества с течением времени продиктованы как внешними, так и внутренними факторами. Например, в ракурсе менеджмента качества генерирование политики в области качества организации является достаточно трудоемким процессом и основывается на концепции стратегического управления, базисом которой выступает высокий уровень качества [17].

Другая особенность качества, согласно теории общего менеджмента, – относительность. Современная парадигма менеджмента утверждает относительность категории «качество», аргументируя тем, что качество должно быть в первую очередь оцениваемым, измеримым, а значит, сравнимым с эталоном, образцом. Эталоном могут выступать требования нормативной документации, значения квалиметрических показателей, модели процессов [18].

Необходимость оценивания качества является первоочередным условием анализа текущего

уровня и перспектив развития организации. При проведении подобного анализа деятельности организации необходима специализированная методика его проведения, т.к. качество не во всех случаях оценивается в стоимостном эквиваленте. Речь идет об интегральном методе, в основе которого лежит методика распознавания образов [19]. Распознавание образов представляет собой систему сопоставления оцениваемой совокупной структуры показателей (на определенном этапе либо за определенный период времени) с вариантом возможной совокупной структуры, которая выступает эталоном, нормативом.

Поскольку оценка качества является обобщенной, призванной выявлять и отражать тенденции ее изменения во времени, результат оценки качества – обобщенная характеристика, является основой детального анализа. Детальный анализ включает в себя факторный, системный, морфологический, функционально-стоимостный и иные методы исследований [20]. По результатам детального анализа формируется комплекс производственных, экономических, управленческих и иных решений.

Оценка качества производится не только для общей деятельности организации, но и для детализированных процессов. Рассмотрим авторскую методику оценки качества детализированным процессом на основе количественных квалиметрических критериев контроля.

Авторская методика оценки качества управления процессом проектирования зданий и сооружений на основе количественных квалиметрических критериев контроля заключается в рассмотрении системы управления и контроля в виде «дерева свойств» с присвоением каждому уровню коэффициента весомости k_i . Данные коэффициенты весомости представляют собой комплексные количественные квалиметрические критерии контроля, рассчитываемые для детализированных подпроцессов процесса проектирования в баллах. По окончании расчета отдельных количественных критериев рассчитывается общая комплексная оценка качества. Для единообразия размерности все критерии, включая общую комплексную оценку качества, приводятся в процентах (долях).

Таким образом, общая формула для расчета комплексной оценки качества управления детализированным процессом на основе количественных квалиметрических критериев контроля имеет вид:

$$Q_0 = [k_1 \times (k_{11} \times D_m + k_{12} \times D_{ac} + k_{13} \times D_{rc}) + 12 \times (k_{121} \times D_{in}) + k_{13} \times (k_{131} \times D_{con} + k_{122} \times D_{ass}) + k_2 \times (k_{21} \times (k_{211} \times D_{nd}) + k_{22} \times (k_{221} \times P) + k_{23} \times (k_{231} \times OT_{dt})) + k_3 \times (k_{31} \times (k_{311} \times bb) + k_{32} \times (k_{321} \times SPS + k_{322} \times OT_{complex})) + k_{33} \times (k_{331} \times D_{fp} + k_{332} \times Di_{complex} + k_{333} \times 0,94 + k_{334} \times 0,06) +$$

$$+ k_{34} \times (k_{341} \times Dc_{complex} + k_{342} \times 0,86 + k_{343} \times 0,14) + k_{35} \times (k_{351} \times OT_{mm} + k_{352} \times 0,63 + k_{353} \times 0,37) + k_4 \times (k_{41} \times (k_{411} \times D_{rc}) + k_{42} \times (k_{421} \times D_{sa})) + k_5 \times (k_{51} \times (k_{511} \times OT_{se})) + k_{52} \times (k_{521} \times C + k_{522} \times OT_p)] / (1 - k_6 \times k_{61} \times k_{611}),$$

где k_i – коэффициент весомости; D_m – доля рынка; D_{ac} – доля привлеченных клиентов; D_{rc} – доля постоянных клиентов; D_{in} – доля инноваций; D_{con} – доля заключенных договоров; D_{ass} – доля договоров с послепродажным обслуживанием; D_{nd} – доля сотрудников, ознакомленных с нормативной документацией; P – рентабельность; OT_{dt} – организационная точность разработки задания на проектирование; bb – баллы согласно шкале сложности; SPS – доля производительности сотрудников; $OT_{complex}$ – комплексная организационная точность; D_{fp} – доля согласованных подразделов с первого предъявления; $Di_{complex}$ – комплексная доля несоответствий; $Dc_{complex}$ – комплексная доля согласованных разделов по нормоконтролю с первого предъявления; OT_{mm} – организационная точность внесения изменений; D_{rc} – доля реализованных изменений по требованию заказчика; D_{sa} – доля завизированных актов приема/передачи; OT_{se} – организационная точность прохождения государственной экспертизы; C – уровень компетентности сотрудника; OT_p – организационная точность разработки и утверждения проекта.

Подведение итогов оценки качества управления процессом проектирования зданий и сооружений на основе количественных квалиметрических критериев контроля производится в соответствии со специализированной шкалой (табл. 1), составленной на основании 20 Р 50.1.058-2006 «Методика оценки стоимости разработки, экспертизы национальных стандартов РФ и экономической эффективности от их внедрения».

Данная система была апробирована в г. Курске в ООО «Универсалпроект», специализирующемся на профессиональном проектировании зданий и сооружений. Совместно со специалистами отдела контроля качества предприятия были проведены структуризация процесса проектирования и расчет комплексной оценки [21].

По результатам апробации, в частности расчета комплексной оценки качества процесса проектирования, можно сделать следующие выводы. Качество данного процесса соответствует среднему уровню (71%). Заключение сделано не только на основе количественного критерия, но также исходя из качественных исследований. ООО «Универсалпроект» ведет успешную деятельность на протяжении 15 лет и входит в состав ассоциации «Техносфера», которая занимает соответствующую долю рынка (около 30%) на территории Курской области.



Необходимость точечных воздействий, предусмотренных шкалой оценки качества, обусловлена еще и кризисным состоянием современной экономической ситуации в России. На основании результатов апробации предлагается внедрение новой комплексной программы управленческих воздействий на процесс проектирования – реактивное усовершенствование [21].

«Качество» в контексте современной парадигмы менеджмента определяется как динамическая, относительная, оцениваемая категория, выступающая одновременно как критерий оценки текущего уровня и перспектив развития организации, а также как результат – и деятельности организации в целом, и функционирования процесса, менеджера, в частности. Исследование качества как категории теории общего менеджмента на примере процесса проектирования зданий и сооружений показало, что преобразование сферы деятельности, режима управления является первостепенной целью, достижение которой предполагает значительное изменение функций, средств и методов управления, организационной структуры, информационной и технологической обеспеченности, что генерирует конкурентоспособность организации.

Таблица 1

Шкала оценки качества управления

№	Значение обобщенного критерия «качество»	Оценка качества
1	0...20%	Ненадлежащее качество: необходим реинжиниринг системы управления предприятием
2	21...40%	Ненадлежащее качество: необходим реинжиниринг системы управления процессом
3	41...60%	Низкий уровень качества (надлежащее качество): необходимы локальные управленческие воздействия в обобщенных процессах
4	61...85%	Средний уровень качества (надлежащее качество): необходимы точечные управленческие воздействия в детализированных процессах
5	86...100%	Высокий уровень качества (надлежащее качество): система управления не требует перепроектирования, возможна «мягкая» модернизация

Литература

1. Вадим Лapidус. Управленческие войны и инновации. // Эксперт, 2010. №18.
2. ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (IDT). Издание официальное.
3. Charles S. Jacobs Management Rewired: Why Feedback Doesn't Work and Other Surprising Lessons from the Latest Brain Science. Portfolio Trade, 2010. 240 p.
4. Якокка Л., Новак У. Карьера менеджера / Пер с англ. М.В. Драко. – 2-е изд. – Мн.: ООО «Попурри», 2002. 416 с.
5. Joel Arthur Barker. Paradigms: The Business of Discovering the Future. NY, 2007. 187 p.
6. Гегель Г.В.Ф. Наука логики: в 3 т. М.: Мысль, 1970.
7. Aseeva I. A., Mayakova A. V. INTERDISCIPLINARY APPROACHES TO THE STUDY PHILOSOPHICAL CATEGORY OF «QUALITY» // News of Science and Education, 2015. №1 (25). pp. 53–59.
8. Маякова А.В. Философско-методологический анализ категории «качество»: от классической основы до современных интерпретаций // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия Экономика. Социология. Менеджмент. Курск. 2015. № 1 (14). С. 133–140.
9. David Hoyle D. ISO 9000 Quality Systems Handbook - updated for the ISO 9001: 2008 standard, Sixth Edition: Using the standards as a framework for business improvement // Taylor & francis, 2009. 817 p.
10. Шмаров А., Полуниин Ю. Русский стиль менеджмента // Эксперт, 2001. № 36.
11. Клейнер Г. Микроэкономические факторы и ограничения экономического роста // Проблемы теории и практики управления, 2004. № 6.
12. Винокуров В., Винокуров А. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия // Стандарты и качество, 2005. № 12.
13. Бондаренко О.И. Парадигмы управления: новые правила ведения бизнеса // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. (г. Москва, апрель 2011 г.). Т. II. – М.: РИОР, 2011. С. 81–84.
14. Винокуров В.А. Качество менеджмента – основа современной управленческой парадигмы // Менеджмент в России и за рубежом, 2006. № 6.
15. Маякова А.В., Маяков А.С. Реализация требований стандартов ИСО серии 9000 // Дискуссия, 2012. № 9 (27). С. 59–64.
16. Балашова Е.С., Громова Е.А. Оценка результатов внедрения российскими компаниями концепции бережливого производства // Известия Юго-

Западного государственного университета. Серия Экономика. Социология. Менеджмент. Курск. 2015. № 2 (15). С. 37–43.

17. Aized T. Total Quality Management and Six Sigma. InTeOp, 2012. 304 p.

18. Leshchuk V., Polinkevych O., Ishchuk L. Strategy of engineering enterprises' business process management in reengineering and redesign. The Economic Annals-XXI Journal, 2015. № 1-2(1). pp. 57–61.

19. Маякова А.В. Приложение качества в архитектурно-строительной экологии // Биосферная совместимость: человек, регион, технологии. 2016. № 1 (13). С. 8–12.

20. Mayakova A. Quality of management in the context of modern economic and managerial paradigm // Economic Annals-XXI. 2016. 157(3-4(1)). pp. 82–84

21. Маякова А.В. Современные пути управления и улучшения качества продукции: монография / А.В. Маякова. – Saarbrücken: Lambert Academic Publishing, 2015 г. 90 с. ISBN: 978-3-659-77859-7.

Category «Quality» in the Management Paradigm Foreshortening on the Example of Process of Design of Buildings and Constructions

A.V. Mayakova, graduate student of department of philosophy and sociology of Southwest state university; Kursk

e-mail: sman@magtu.ru

Summary. In article the category of quality caused by emergence of such requirements to efficiency and effectiveness, formation and activity of the organizations which are followed by increase in a complex of objectives, their difficulties and variety is analyzed. It is possible to reach new quality because of promotion of the progressive ideas, advanced methods and tools, urgent administrative forms of organizational activity. Article deeply investigates quality not as a single conceptual measure in system of the general management but as a system factor of modernization of activity of the organization, and as a result, achievement of high efficiency, effectiveness and competitiveness of the organization. In article the thesis that quality – a peculiar modulator of ways and ways of development of the organization, growth of her opportunities in the competitive environment of domestic and foreign market is in detail reasoned.

Keywords: quality, management paradigm, efficiency, effectiveness, competitiveness, design process.

References:

1. Lapidus V. Administrative wars and innovations. *Expert*. No. 18, 2010. pp. 46–62.

2. Standard ISO 9000:2015 – Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (IDT). *Edition official*.

3. Charles S. Jacobs Management Rewired: Why Feedback doesn't work and other surprising lessons from the latest brain science. *Portfolio Trade*. 2010. 240 p.

4. Yacocca L., Novak U. Draco M.V. Career of the Manager. Monograph. LLC «Popurri». 2002. 416 p.

5. Barker J.A. Paradigms: The Business of Discovering the Future. *Basic Books*. 2007. New York, 187 p.

6. Hegel G.V. F. The science of logic. In 3 volumes. *Thought*. Moscow, 1970 p.

7. Aseeva I.A., Mayakova A.V. (). Interdisciplinary approaches to the study philosophical category of «quality». *News of Science and Education*, No. 1 (25). 2015. pp. 53–59.

8. Mayakova A. (2015). Philosophical-methodological analysis of the category «quality»: from classical foundations to contemporary interpretations. *News of Southwest state university. Economy series. Sociology. Management*. 2015. No. 1 (14). Kursk, pp. 133–140.

9. Hoyle D. David Standard ISO 9000 Quality Systems Handbook – updated for the ISO 9001: 2008 standard, Sixth Edition: Using the standards as a framework for business improvement. *Taylor & francis*. 2009. 817 p.

10. Shmarov A. Polunin Y. Russian management style. *Expert*. No. 36. 2001. pp. 52–71

11. Kleiner G. (2004). Microeconomic factors and limits of economic growth. *Problems of theory and management practice*. No. 6. 2004. pp. 12–21.

12. Vinokurov V., Vinokurov A. Quality of management as factor of strengthening of market positions of the enterprise. *Standards and quality*. 2005. No. 12.

13. Bondarenko O.I. Paradigms of management: new rules of business. Topical issues of economy and management. Materials of the international scientific conference. Volume 2. RIOR. 2011. Moscow, pp. 81–84.

14. Vinokurov V.A. Quality of management – a basis of a modern administrative paradigm. *Management in Russia and abroad*. 2006. No. 6.

15. Mayakova A.V., Маяков А.С. Implementation of requirements of the ISO standards of a series 9000. *Discussion*. 2012. No. 9 (27). pp. 59–64.

16. Balashova E.S., Gromova E.A. Assessment of results of introduction by the Russian companies of the concept of economical production. *News of Southwest state university. Economy series. Sociology. Management*. 2015. No. 2 (15). Kursk, pp. 37–43.

17. Aized T. Total Quality Management and Six Sigma. *InTeOp*. 2012. 304 p.

18. Leshchuk V., Polinkevych O. & Ishchuk L. (2015). Strategy of engineering enterprises' business process management in reengineering and redesign. *Economic analysis – Journal XXI*. No. 1-2(1). 2015. pp. 57–61.

19. Mayakova A.V. Application of quality in architectural and construction ecology. *Biospheric compatibility: person, region, technologies*. 2016. No. 1 (13). pp. 8–12.

20. Mayakova A.V. Quality of management in the context of modern economic and managerial paradigm. *Economic Annals-XXI*. 2016. No. 157(3-4(1)). pp. 82–84.

21. Mayakova A.V. Modern ways to control and improve product quality. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing. 2015. 90 p. ISBN: 978-3-659-