

ИНТЕГРАЦИЯ ДИВЕРСИФИКАЦИИ И СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ

Т.А. Салимова

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева

Автор в статье уделяет внимание системному подходу к управлению, обращая внимание на степень изученности его в отечественной и зарубежной литературе. Приводится совокупность принципов, которые отражают содержание подхода, автор рассматривает систему управления качеством, отслеживая этапы развития, а также делая акцент на диверсификации. Дается определение и сущность диверсификации, показана роль интеграции диверсификации и системного подхода к управлению качеством.

Понятия «система» и «системный подход» в современном мире используются достаточно широко в различных областях знаний и деятельности, хотя до настоящего времени отсутствует строгое, общепринятое определение системы. Это, на наш взгляд, объясняется чрезвычайной сложностью данного понятия, для которого трудно подобрать адекватную формулировку. Система (греч. *systema* — составленное из частей, соединение) трактуется философией как совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях между собой и образующих определенную целостность, единство. Но это определение не имеет ограничений, так как причинно-следственными связями охвачены практически все объекты мира. Следовательно, под понятие «система» подходит чрезвычайно широкий круг явлений: от Вселенной до предметов обихода. По этой причине многочисленные дефиниции не нашли поддержки у научной общественности и до настоящего времени отсутствует общепринятая формулировка. При этом формально пользуются широкой трактовкой термина, а конкретизируют понятие через перечисление его свойств.

Система часто определяется как совокупность взаимосвязанных элементов, объединенных в единое целое благодаря тому, что ее свойства не сводятся к свойствам составляющих ее элементов [2]. Основными чертами системы являются: наличие разнообразных элементов, среди которых обязательно есть системообразующий; связи и взаимодействия элементов; целостность их совокупности (внешняя и внутренняя среда); сочетание и соответствие свойств элементов и их совокупности в целом.

Системе присуще свойство развиваться, адаптироваться к новым условиям путем создания новых связей, элементов со своими локальными целями и средствами их достижения.

Нельзя не согласиться с мнением Э. М. Короткова о том, что «в практическом использовании понятия «система» есть некоторая двойственность» [2]. Так, с одной стороны, это понятие используется для обозначения определенного реально существующего явления, а с другой стороны, оно применяется как метод изучения и представления этого явления. При первом подходе система трактуется как конкретно-предметное понятие, которое используется для обозначения реально существующего явления, которое нас интересует, которое мы хотим исследовать и которое лишь условно можно назвать системой [2]. Во втором случае понятие

системы используется в качестве методологического, как комплекс подходов, принципов и методов выделения, оценки и исследования явления. В качестве конкретно-предметного понятие системы использовалось очень давно. Аристотель, Гегель, Паскаль уделяли ему внимание в своих работах. Применение понятия системы в качестве методологического подхода началось сравнительно недавно, в 50-е годы XX столетия. В данном случае речь идет уже об использовании системного подхода.

В настоящее время в литературе бытует множество определений системного подхода, издано большое количество работ, в которых рассмотрены различные аспекты системности.

Наиболее емкой, на наш взгляд, является точка зрения, высказанная В.Н. Садовским: «Системный подход или системный метод представляет собой явное выражение процедур определения объектов как систем и способов их специфического системного исследования (описания, объяснения, предсказания, конструирования и т. д.)» [4].

Раскрывая сущность системного подхода, обычно имеют в виду, что речь идет не просто о наборе процедур, операций и приемов, а о совокупности (системе) принципов, которые определяют общую цель и стратегию деятельности. Системный подход в настоящее время является наиболее важным и продуктивным при исследовании различных социально-экономических явлений, в том числе управления.

Системный подход к управлению базируется на совокупности принципов, которые по своей сути отражают его содержание и особенности: целостности, совместимости элементов целого, функционально-структурного строения целого, развития, лабильности функций, полифункциональности, итеративности, вероятностных оценок, вариантности [4]. Перечисленные принципы в полной мере присущи и системному подходу к управлению качеством, поэтому остановимся подробнее на их рассмотрении.

Основополагающими, по нашему мнению, являются принципы целостности, развития и вариантности.

Принцип целостности заключается в исследовании объекта в качестве целостного образования путем определения и оценки его отличительных свойств и сравнения этих свойств со свойствами составляющих его элементов. Этот принцип неразрывно связан с понятием эмерджентности, т.е. с наличием качественно новых свойств целого, отсутствующих у его составных частей. Это означает, что свойства целого не являются простой суммой свойств составляющих его элементов, хотя и зависят от них. С другой стороны, объединяемые в целое элементы могут терять свойства, присущие им вне целостности, или приобретать новые. Из принципа целостности логически вытекают принципы совместимости элементов целого и его функционально-структурного строения. Системный подход предполагает оценку всех элементов исследуемого объекта с точки зрения наличия связей между элементами, а также возможности их функционирования в рамках целого. Соблюдение принципа функционально-структурного строения целого предполагает анализ и определение функционального строения системы, т. е. исследование не только элементов, но и их функционального содержания.

Следующим не менее значимым принципом системного подхода к управлению качеством является принцип развития, так как любая система управления находится на определенном этапе и уровне развития. Не являются исключением и системы управления качеством, содержание основных этапов развития которых

рассмотрено в следующей главе. Однако хотелось бы подробнее остановиться на этапах функционирования систем управления качеством. По нашему мнению, для их определения можно использовать элементы подхода, предложенного В.Д. Могилевским, в соответствии с которым выделяются: этап формирования и начального роста, этап бифуркаций, фазы зрелости и гибели систем [3].

Системы управления качеством в своем развитии последовательно проходят большинство из этих этапов. Процесс рождения и становления данных систем, как правило, сопровождается принятием управленческих решений на соответствующих уровнях и подготовкой необходимой нормативной документации. Этот этап связан с образованием определенных структурных элементов системы, с началом их развития, которое заключается, с одной стороны, в их росте, а с другой — в появлении у них новых функциональных качеств. У части элементов этот процесс сопровождается потерей структурной устойчивости и саморазрушением, а у других будут возникать свойства, увеличивающие их жизнеспособность в результате соответствия условиям существования систем управления качеством. На этапе формирования и начального роста системы управления качеством еще не окрепли ее внутренние связи, не установлены процессы обмена между элементами, система наиболее подвержена деформации. Незначительные изменения в свойствах элементов могут существенно отразиться на всем облике системы.

Следующий этап развития системы управления качеством связан с бифуркациями, или возникновением качественно отличного поведения элемента при количественном изменении его параметров. Фаза бифуркации является очень ответственной для развития системы управления качеством. Бифуркация в конечном счете — это перерождение всей системы, которое может привести к появлению новых, с точки зрения развития системы, качеств.

Фаза зрелости также присутствует в развитии системы управления качеством. О достижении этого этапа, как правило, свидетельствуют упорядочение совокупности элементов, установление между ними четких взаимосвязей и взаимозависимостей, постоянное подтверждение выполнения поставленных задач, а также стремление к достижению стоящей цели. Однако объединение различных элементов в систему качества и ее устойчивое функционирование отнюдь не являются свидетельством ее рационального облика.

Система управления качеством может быть действительно эффективной в случае формирования механизма ее адаптации к постоянно изменяющимся условиям внешней среды, а также внутренним переменам в организации.

Понятие «гибель системы», по нашему убеждению, может быть приемлемо по отношению к системе управления качеством лишь в том случае, когда организация прекращает свою деятельность.

Системы управления качеством не имеют предельного возраста и могут «жить» достаточно долго, совершенствуясь и адаптируясь к среде.

Принцип развития непосредственно связан с принципами лабилизации функций, полифункциональности и итеративности. Системный подход к управлению качеством предполагает учет возможностей изменения содержания функций системы, а также приобретения ею новых функций. В системе управления качеством могут присутствовать функции, носящие полифункциональное назначение, т. е. функционально совместимые для достижения определенного эффекта. Принцип итеративности предполагает определение последовательности операций, набора методов, а также оценку результатов функционирования системы управления качеством.

Системный подход к управлению качеством основан также на принципе вероятностных оценок, предполагающем, в частности, использование методов статистического анализа качественных параметров, методик расчета вероятности, моделирования и т. д. Данный принцип тесным образом связан с принципом вариантности, так как сочетание вероятностей определяет различные варианты представления и понимания реальной ситуации.

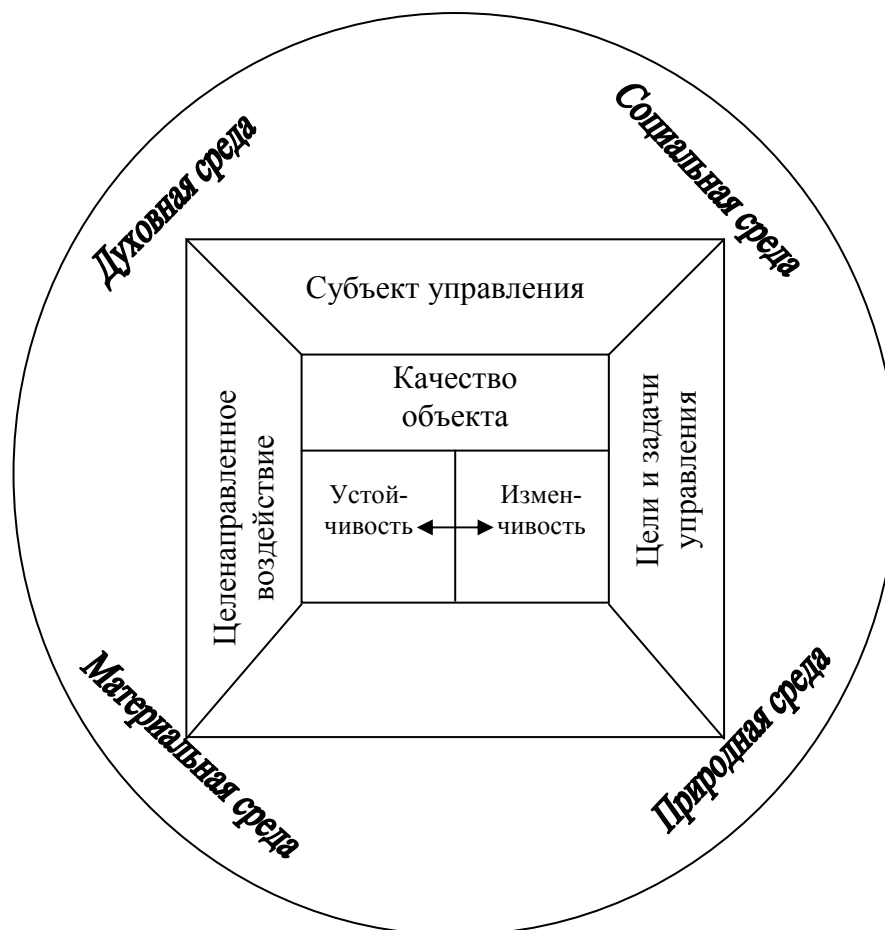
Рассмотренные принципы системного подхода к управлению качеством могут быть эффективно использованы при условии их применения во взаимосвязи и взаимозависимости. В то же время применение различных взаимосвязанных принципов системного подхода к управлению качеством позволяет отметить наличие явления, названного диверсификацией.

Интеграция диверсификации и системного подхода к управлению качеством представляет собой, казалось бы, сочетание несочетаемого и соединение несоединимого. Однако, по нашему мнению, существуют убедительные доказательства такой интеграции.

Диверсификация представляет собой многовариантность, разнообразие используемых подходов, действий по отношению к объекту исследования. Системный подход в свою очередь предполагает изучение некой целостности, обладающей относительной устойчивостью в данный момент времени. Таким образом, речь идет о таких свойствах, как изменчивость и устойчивость, которые присущи качеству различных объектов. Как следствие этого, современное управление качеством предполагает интеграцию диверсификации и системного подхода, отражающих соответственно многовариантность подходов и целостность, устойчивость исследуемого объекта.

Системный подход к управлению качеством в настоящее время предусматривает функционирование системы качества, направленное на реализацию политики в области качества посредством осуществления основных управленческих функций на различных стадиях жизненного цикла объекта управления в этой системе.

В соответствии с МС ИСО серии 9000 версии 2000 года, система качества представляет собой систему менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству [1]. Важнейшей составляющей данного подхода является устойчивость функционирования системы управления качеством. Устойчивость — это обобщающее понятие, которое складывается из большой группы факторов, непосредственно на нее влияющих. Потеря устойчивости в общем случае может произойти из-за изменения параметров системы (в ходе бифуркации), из-за наличия не предусмотренных при создании системы воздействий внешней среды либо из-за нарушения связей в системе, когда меняется ее структура. В конечном счете потеря устойчивости системы управления качеством может привести либо к ее полному перерождению, либо к гибели. Важно отметить следующее обстоятельство: именно диверсификация управления качеством позволяет предотвратить потерю устойчивости путем использования различных методов, подходов, способствуя адаптации системы управления качеством к воздействию как внешней среды, так и внутренних переменных (см. рисунок).



Интеграция диверсификации и системного подхода
к управлению качеством

Диверсификация управления качеством представляет собой процесс формирования и развития многоуровневого подхода к управлению качеством, основанного на многообразии объектов и методов управления, соответствующих каждому уровню [5]. Интеграция диверсификации и системного подхода к управлению качеством есть соединение различных форм, методов, видов деятельности, направленное на сохранение и поддержание устойчивости объектов управления качеством на различных уровнях. Она позволяет адаптировать исследуемый объект управления к изменяющимся условиям внешней среды, способствует формированию эффективного механизма совершенствования системы управления качеством.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000:2000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001.
2. Коротков Э.М. Исследование систем управления. М.: Дека, 2000.
3. Могилевский В.Д. Методология систем. М.: Экономика, 1999.
4. Садовский В.Н. Основания общей теории систем. М.: Наука, 1974.
5. Салимова Т.А. Диверсификация управления качеством. Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2002.