

На правах рукописи



ДРЕМИНА МАРИЯ АНАТОЛЬЕВНА

**ПРОЦЕСС СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ  
«ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»:  
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНЫХ  
ПРОТИВОРЕЧИЙ**

Специальность 22 00 04 – социальная структура,  
социальные институты и процессы

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Екатеринбург  
2007



Работа выполнена на кафедре социологии и управления общественными отношениями Уральской академии государственной службы

Научный руководитель – доктор философских наук, профессор  
Е С Баразгова

Официальные оппоненты

- доктор философских наук, профессор Н П Дронишинец

- кандидат социологических наук, доцент Н Л Антонова

Ведущая организация - ГОУ ВПО «Пермский государственный технический университет», г Пермь

Защита состоится 27 июня 2007 г в 14 00 часов на заседании диссертационного совета Д 502 009 01 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора социологических наук в Уральской академии государственной службы (620219, ГСП-502, г Екатеринбург, ул 8 Марта, 66, зал Ученого совета)

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Уральской академии государственной службы

Автореферат разослан «25» мая 2007 г

Ученый секретарь диссертационного совета,  
кандидат социологических наук,  
доцент



Т Е ЗЕРЧАНИНОВА

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** В период вступления России во Всемирную торговую организацию и интеграции российского рынка в глобальный мировой рынок, актуальной является проблема адаптации российских предприятий к новым условиям работы в соответствии с правилами международных стандартов, регламентирующих деятельность организаций на международном рынке. В связи с этим становится необходимым внедрение на предприятиях инновационной технологии «Всеобщее управление качеством», которая позволяет провести реконструирование существующей системы менеджмента в соответствии с требованиями международных стандартов.

Развиваясь эволюционно в западных странах, «Всеобщее управление качеством» из простейшего способа разбраковки продукции в начале XX века превратилось к настоящему времени в технологию постоянного улучшения качества товаров и услуг, удовлетворяющих возрастающие потребности общества, а также стало инструментом управления социальными взаимодействиями акторов – производителя, потребителя, поставщика, работников и др. – в пространстве производства-потребления продукции с целью повышения качества жизни общества. Исходя из этого, *процесс становления и развития «Всеобщего управления качеством» необходимо рассматривать как социальный процесс, ведущий к значительным социальным изменениям*.

Для российских предприятий «Всеобщее управление качеством» является технологией привнесенной, чужеродной, поэтому ее повсеместное внедрение сопровождается большим количеством возникающих социальных противоречий, причина которых кроется в особых социально-исторических условиях развития социальной системы. Управление качеством в России с начала XX века позволяло производить продукцию массового потребления по государственному заказу за счет внедрения на производстве технических средств и методов управления качеством. В условиях производства, находящегося под влиянием политического тоталитаризма, управление качеством не смогло вобрать в себя новые социогуманитарные аспекты в конце 60-ых-начале 70-ых гг., как это произошло с технологией управления качеством в капиталистическом обществе. *Рассмотрение процесса становления и развития технологии управления качеством в социалистическом обществе как социального процесса позволяет выявить характер его протекания в социально-исторических условиях СССР, а также причины стагнации российского управления качеством, начавшейся с 80-ых гг. прошлого века*.

Решение проблемы эффективного внедрения на российских предприятиях рассматриваемой технологии, а также интеграции предприятий в международ-

ный рынок, на наш взгляд, невозможно без социологического исследования процесса, так как его основные противоречия заключаются преимущественно в неготовности акторов осуществлять производственную деятельность и социальные взаимодействия в пространстве производства-потребления продукции с ориентацией на общемировые стандарты качества жизни. Таким образом, актуальность социологического исследования заключается в определении уровня солидарности и степени готовности акторов осуществлять производственную деятельность и социальные взаимодействия в соответствии с социальными ролями, предписываемыми им требованиями процесса интеграции России в глобальный мировой рынок.

**Степень научной разработанности темы исследования.** Избранная в качестве темы диссертационной работы проблема недостаточно освещена в социологической литературе в России. В значительной мере это связано с небольшим количеством проводимых в настоящее время эмпирических исследований по социологическим аспектам внедрения инновационных технологий. В социологическом исследовании темы диссертации представляется полезным провести обзор литературы, содержащей разработки ученых следующих направлений:

1 Работы выдающихся русских философов, позволивших трактовать проблему качества как меру человеческого достоинства в производстве и потреблении: В.С. Соловьева, Л.П. Карсавина, П.Б. Струве, И.А. Ильина, И.И. Мечникова, В.И. Вернадского, Н.А. Бердяева, Л.Н. Толстого, Ф.М. Достоевского.

2 Работы зарубежных (В. Шухарт, Ш. Шибя, К. Исикава, Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Дж. Харрингтон, Дж. Окланд, Г. Тагути) и российских экономистов (Ф.Н. Татарский, Э.М. Вейцман, В.Ю. Огвоздин, Л.А. Гоберман, А.В. Гличев, М.И. Круглов, И.Д. Крыжановский, О.Г. Лосицкий, В.А. Лапидус, О.П. Глудкин), которые позволили интерпретировать производство и потребление как социальное взаимодействие между акторами.

3 Труды социологов Дж. Хоманса, П. Блау, П. Бергера, Т. Лукмана, А. Шюца, Дж. Мида, Г. Блумера, Э. Гидденса, П. Бурдьё, П. Штомпки, чьи идеи социального обмена, социального конструирования, социального взаимодействия, социального воспроизводства, социального пространства, социальных изменений помогают представить процесс внедрения инновационных технологий в производство как развивающиеся отношения.

**Цель и задачи работы.** Целью диссертационного исследования является социологический анализ становления и развития «Всеобщего управления качеством» как технологического и социального процесса.

Достижение поставленной цели осуществлялось через постановку и решение следующих задач

- 1 Проведение теоретического анализа процесса управления качеством в системе категорий социологии,
- 2 Социологическое моделирование процесса управления качеством на основе доктрины социального конструирования реальности,
- 3 Критический анализ социальных аспектов теории и практики «Всеобщего управления качеством» как социальной технологии,
- 4 Рассмотрение социальных закономерностей процесса развития технологии управления качеством в эволюции индустриального общества,
- 5 Выделение этапов распространения технологии управления качеством в системе индустриальных обществ,
- 6 Выявление социальных условий и противоречий системы управления качеством в истории индустриального социалистического общества,
- 7 Определение организационных противоречий внедрения системы «Всеобщего управления качеством» в постсоциалистической России на основе эмпирического изучения проблемы,
- 8 Проведение сравнительных эмпирических исследований противоречий процесса внедрения технологии «Всеобщего управления качеством» в производственные практики в России

**Объектом исследования** в данной работе являются социальные условия становления и распространения технология «Всеобщего управления качеством» в индустриальных обществах

**Предметом исследований** являются противоречия социального процесса развития и внедрения технологии «Всеобщего управления качеством» в современных индустриальных обществах

#### **Теоретико-методологическая база.**

В качестве теоретической базы диссертационного исследования были использованы следующие теории

- 1 Холистические метатеории в социологии, требующие в анализе конкретных социальных процессов учета общих закономерностей функционирования и развития социальных структур (М Вебер, Т Парсонс, Р Мертон, Н Луман),
- 2 Теории индустриальных обществ в их методологической эволюции (Э Дюркгейм, Р Арон, Дж Гэлбрэйт, Э Тоффлер, Д Белл, П Друкер),
- 3 Теория структурно-функционального анализа, позволяющая выявить необходимые и достаточные условия внедрения инновационных технологий в функционировании социальной системы,

4 Доктрина социального конструирования, на основе которой технология «Всеобщего управления качеством» представлена в качестве продукта исторического и актуального взаимодействия социальных акторов

Эмпирической основой диссертационной работы стали сравнительные исследования проблем субъективного восприятия концепции «Всеобщего управления качеством» персоналом российских организаций различных сфер в настоящее время, а также специфики корпоративных культур предприятий как среды внедрения технологии «Всеобщего управления качеством» с точки зрения степени их готовности к нововведениям. Исследования проводились коллективом Института качества жизни УГЛУ под руководством автора данной работы

В ходе исследования с сентября 2003 по сентябрь 2005 г.г. были опрошены 157 представителей организаций различных сфер, осуществляющих производственную деятельность в городах Ижевск и Екатеринбург, с целью выявления ментальной готовности к применению принципов «Всеобщего управления качеством». Данный опрос носил формулятивный (разведывательный) характер с целью определения «ментального ландшафта» понимания проблем качества и выработки гипотезы исследования

Проведен сравнительный анализ полученных результатов с результатами исследований зарубежных авторов по проблемам восприятия технологии Всеобщего управления качеством на предприятиях различных отраслей

В 2003-2004 г.г. опрошены 72 руководителя организаций и структурных подразделений предприятий Свердловской области с целью выявления их компетентности по вопросам качества, идентификации их требований к молодым специалистам в области качества, и готовности предприятий осуществлять социально-профессиональные взаимодействия с вузом по вопросам внедрения технологии «Всеобщего управления качеством». Использован метод экспертного опроса, отбор экспертов (специалисты в области качества) осуществлялся по уровню их компетентности и оценивался качественными показателями

В феврале-марте 2007 г. в г. Екатеринбурге и Свердловской области проведен анкетный опрос 72 экспертов – представителей малого, среднего и крупного бизнеса на предмет выявления уровня их солидарности (выраженном на ментальном уровне) относительно этапов развития технологии управления качеством

В марте 2007г. в г. Екатеринбурге проведена фокус-группа с 16 экспертами (специалисты предприятий различных сфер деятельности) на предмет выявления их мнения о причинах, повывисших за период с 2003-2004 г.г. по настоящее время степень информированности персонала предприятий по вопро-

сам управления качеством, а также о препятствиях внедрения технологии «Всеобщего управления качеством» на российских предприятиях

В феврале-марте 2007 года проведены фокус-группы на 4 предприятиях различных сфер в г. Екатеринбурге с целью выявления специфики корпоративной культуры как среды внедрения технологии «Всеобщего управления качеством». Выявлены индивидуальные «портреты» корпоративных культур, а также аспекты корпоративной культуры, благоприятствующие и препятствующие внедрению инновационной технологии

**Научная новизна диссертационной работы** состоит в следующем

1 Дано определение понятиям «качество», «управление качеством» и «Всеобщее управление качеством» и осуществлена попытка их встраивания в систему категорий и понятий современной социологии

2 Автором выявлен вектор эволюции в управлении качеством от простейшего метода разбраковки к процессу управления взаимодействиями при производстве и потреблении продукции. Результаты анализа позволяют рассматривать изучаемый процесс как пример социального конструирования общественных отношений

3 Проведена реконструкция процесса становления и развития «Всеобщего управления качеством» как технологии, востребованной в развитии индустриальных обществ. Автор приходит к выводу о том, что внедрение «Всеобщего управления качеством» способствует смене парадигмы экономического развития индустриального общества и приходу постиндустриального общества

4 Проведен сравнительный анализ процессов управления качеством в индустриальном капиталистическом и индустриальном социалистическом обществе (СССР). Результаты анализа позволили сделать вывод об ограниченности социально-политических возможностей углубления данного процесса в СССР. Границы были очерчены экономической изоляцией, что на определенном этапе развития производства стало препятствием к повышению социальной эффективности управления качеством

5 Дан критический анализ социальных аспектов интерпретации технологии «Всеобщего управления качеством», на основе которого выявлены противоречия между декларируемыми целями технологии и реальными условиями ее распространения на глобальном рынке. Критический анализ социальных аспектов теории и практики «Всеобщего управления качеством» как социальной технологии показал, что при неразвитом гражданском обществе формируется не суверенитет потребителя, а суверенитет производителя – «всеобщность» менеджмента качества начинает распространяться на маркетинговые технологии, претендуя на управление отношением потребителя к предоставляемой произво-

дителем продукции, тем самым вторгаясь в субъективный мир человека

6 Определены организационные и ментальные противоречия процесса внедрения технологии «Всеобщего управления качеством» в постсоциалистической России. В результате исследований выявлены два типа организаций по их степени готовности (большей и меньшей) к внедрению инновационной технологии

7 Зафиксирована тенденция к распространению технологии «Всеобщего управления качеством» на российских предприятиях за период 2004 – 2007гг. Результаты исследований, проведенных автором, показали неодновременность протекания процесса становления, развития и восприятия персоналом «Всеобщего управления качеством» в российских организациях различных сфер деятельности. Выявлена положительная динамика информированности персонала организаций и их солидарности с принципами менеджмента качества, а также определены причины этих изменений

#### **Основные положения, выносимые на защиту:**

1 Понятия «качество», «управление качеством» и «Всеобщее управление качеством» определены как социологические понятия

Качество – это мера соответствия продукта производства проекту производителя и потребности потребителя, которая достигается в системе разделения труда

Управление качеством как социальный процесс направлено на постоянное улучшение качества продукта производства и технологии, а также системы социальных взаимодействий внутри производства и системы групповых взаимодействий производителя с акторами во внешней среде

«Всеобщее управление качеством» как социальный процесс направлено на повышение качества жизни общества и характеризуется конструированием новой социальной реальности посредством институционализации технологии управления качеством в условиях перехода индустриального капиталистического общества к постиндустриальному и формирования глобального рынка

2 Процесс становления и развития технологии управления качеством в индустриальном обществе носит эволюционный характер. На стадии становления индустриального общества в условиях развивающихся машинных производств технология представляла собой простейший метод разбраковки продукции. В 20-ых гг XX века, в период появления технологических инноваций на производстве и укрупнения производств, технология усовершенствуется, приобретая системный характер за счет внедрения стандартов на качество продукции. К 60-70-ым гг XX века, когда индустриальное общество находится на пике своего развития, технология управления качеством обеспечивает выпуск



продукции массового потребления преимущественно для национальных рынков и получает свое развитие за счет привнесения в производство научных подходов организации труда и стандартизации производственной деятельности. В 80-ые гг., характеризующиеся формированием международного рынка, усилившейся конкуренцией, а также кризисом индустриального общества, технология становится способом борьбы за потребителя, трансформируясь во «Всеобщее управление качеством». На этом этапе технология, вобрав в себя новые социогуманитарные знания, устанавливает стандарты на взаимодействия акторов в пространстве производства-потребления продукции, ориентированные на повышение качества жизни общества.

3 Существует выраженная зависимость развития технологии управления качеством как социального процесса от конкретных социально-исторических условий его протекания. Развиваясь в условиях индустриального капиталистического общества, где деятельность предприятий всегда была ориентирована на рынок и потребности общества, технология с середины XX века стала базироваться не только на технологических, но и на социальных инновациях, став в условиях формирования глобального мирового рынка инструментом конструирования социальной реальности. В индустриальном социалистическом обществе на этапе своего становления технология практически не отличалась от зарубежных аналогов, однако, развиваясь в условиях политического тоталитаризма и наличия единственного заказчика в лице государства, управление качеством до 80-ых гг. прошлого века базировалось лишь на технологических инновациях. К моменту формирования глобального мирового рынка российская технология управления качеством не позволила создавать конкурентоспособную продукцию, а в период распада Советского Союза перешла в состояние стагнации.

4 Особенности восприятия и освоения технологии «Всеобщего управления качеством» персоналом организаций в различных странах мира зависят от специфики протекания социально-исторических, социально-культурных и социально-политических процессов в целом и от специфики сложившейся корпоративной культуры в частности.

5 Проведенные автором исследования субъективного восприятия «Всеобщего управления качеством» персоналом российских организаций позволили выделить два типа организаций по степени их готовности к внедрению технологии.

- организация в большей степени готова к внедрению технологии «Всеобщего управления качеством», если основная деятельность организации осуществляется в социальной сфере труда, персонал имеет четкое представление о клиенте и его требованиях, в процессе деятельности персонал входит во взаимодействие с клиентом и получает непосредственно от него

модействие с клиентом и получает непосредственно от него оценку результатов своей работы, штат сотрудников не превышает 50 человек

- организация в меньшей степени готова к внедрению технологии «Всеобщего управления качеством», если основная деятельность организации осуществляется в технической сфере, персонал не имеет четкого представления о клиенте и его требованиях, в процессе деятельности персонал не входит во взаимодействие с клиентом и не получает непосредственно от него оценку результатов своей работы, штат сотрудников превышает 50 человек

**Теоретическая значимость исследования** заключается в фиксации факта детерминированных возможностей и скорости внедрения инновационных технологий в производство и потребление продукции социальными, политическими и ментальными условиями развития общества в целом и персонала организаций в частности. Данный вывод сделан на основании анализа эволюции становления и развития технологии «Всеобщего управления качеством», являющейся одним из значимых условий глобализации рынка в современной России

**Практическая значимость исследования** заключается в разработке предложений, способствующих оптимизации внедрения технологии «Всеобщего управления качеством» в российских организациях различных отраслей

**Результаты исследования могут быть использованы:**

1 Руководителями российских предприятий при принятии решений по развитию бизнеса относительно создания условий для обучения персонала и формирования корпоративной культуры, основанной на принципах менеджмента качества,

2 Специалистами в области качества для понимания важности человеческого фактора и социальных взаимодействий при применении средств и методов управления качеством в условиях производств, а также разработке адаптивных моделей систем менеджмента качества при соответствующей диагностике состояния корпоративной культуры и возможностей ее развития,

3 Консультантами в области качества с целью понимания ими причинно-следственных связей возникающих противоречий при внедрении технологии «Всеобщего управления качеством» на предприятиях, а также смещении акцента с процедуры получения международного сертификата на создание современной культуры качества,

4 Представителями органов власти с целью понимания ими необходимости создания условий формирования культуры качества «снизу» вместо распространенной сегодня формы установления предписаний «сверху», а также привнесения демократических принципов управления в пространство производства

потребления продукции посредством повышения компетентности всех акторов,

5 Преподавателями дисциплин специальности «Управление качеством» с целью ознакомления их с социологическими аспектами становления и развития управления качеством,

6 Социологами с целью проведения исследований и последующего развития направлений «социология управления», «социология труда» и др в части «менеджмент качества»

**Апробация результатов исследования.** Материалы, представленные в диссертации, нашли свое воплощение в 7 публикациях общим объемом 3,2 п л., в выступлениях на 3 международных конференциях.

Материалы диссертации использованы автором в преподавании учебных дисциплин «Связи с общественностью», «Управление персоналом», «Построение систем менеджмента качества» и при руководстве дипломными проектами на специальности «Управление качеством» в Уральском государственном лесотехническом университете, а также в консалтинговой деятельности при проведении семинаров-тренингов с представителями предприятий Свердловской области

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во Введении обосновывается актуальность темы исследования, анализируется степень разработанности, определяются цель и задачи, объект и предмет исследования, раскрывается его новизна, описываются теоретико-методологические подходы и эмпирическая база работы, обосновывается ее теоретическое и практическое значение

В первой главе «Теоретические основы изучения управления качеством как социального процесса» рассматриваются основные методические подходы к исследованию становления и развития технологии управления качеством как социального процесса, понятия «качество», «управление качеством», «Всеобщее управление качеством» рассматриваются как социологические категории

В первом параграфе «Управление качеством: категориальный анализ» определяются критерии исторического анализа процесса управления качеством, на основе которого выделяются его этапы в эволюции индустриальных обществ. Автором предпринята попытка категориального обеспечения социологического анализа процесса становления и развития технологий управления качеством в истории

В анализе рассматривается трансформация понятия «качество» из категории философской, впервые определенной Аристотелем в IV веке до н э как

различие между предметами по признаку «хороший – плохой», в категорию экономическую, которая с середины XX века начала использоваться применительно к продукции (товары, услуги) в условиях производства. Здесь «качество» стало рассматриваться как совокупность свойств продукта, оцениваемых потребителем, и удовлетворяющих его (Исикава, Э. Деминг). В социологии до недавнего времени понятие «качество», которое соотносится с продуктом производства и оценивается потребителем, не использовалось. Возможность обретения любым понятием, рассматриваемым с точки зрения социологии, социологического смысла (Ж.Т. Тощенко, Г.П. Орлов), позволила соотнести понятие «качество» с базовой категорией «производство», характеризующегося процессом разделения труда, и определить качество как *меру соответствия продукта производства проекту производителя и потребности потребителя, которая достигается в системе разделения труда*.

Система разделения труда предполагает наличие присущей ей социальной солидарности как специфической взаимосвязи трудящихся (Э. Дюркгейм). Сопоставляя виды солидарностей с понятием качества в системе разделения труда, автор отмечает, что органическая солидарность становится тем необходимым условием, которое способствует улучшению качества. Соответственно, само качество определяется уровнем солидарности работников, задействованных в системе разделения труда.

Чтобы качество объекта как предмета производства-потребления действительно могло преобразовываться строго в соответствии с направлением целевой динамики и требуемыми показателями, этим процессом необходимо управлять. Именно поэтому с середины XX века появляется новое понятие «управление качеством» как технологии и обеспечивающей ее прикладной науки, позволяющих решать сложные задачи стремительно развивающихся рыночных отношений. Технология управления качеством предполагает переход от солидарности в производстве, имеющий стихийный характер, к солидарности управляемой. Одной из важных разновидностей органической солидарности является договорная солидарность – своеобразный консенсус, который выражается в договоре, защищающем сотрудничество.<sup>1</sup> Именно консенсус позволяет формировать единое пространство для поиска коллегиальных решений по вопросам обеспечения взаимодействий производителей в технической, экономической и социальной сферах, связанных с качеством. Следовательно, *управление качеством как социальный процесс направлено на постоянное улучшение качества*.

---

<sup>1</sup> Впервые проявление договорной солидарности по вопросам качества между производителями можно наблюдать на примере создания в 1947 году в Женеве международной организации по стандартизации, основная деятельность которой заключалась в гармонизации требований к продукции и устранении торговых и технических барьеров между странами-участниками.

*продукта производства и технологии, а также системы социальных взаимодействий внутри производства и системы групповых взаимодействий производителя с акторами во внешней среде*

Рассматривая этапы становления технологии управления качеством, автор приходит к выводу о том, что процесс постоянного усовершенствования управления производствами позволяет создавать позитивные социальные эффекты, которые приводят к существенным качественным изменениям в жизни общества. Тем не менее, возрастание влияния крупных производителей с середины XX века на вектор социального развития привел к тому, что потребительский спрос также превратился в объект управления. Необходимость стабилизации совокупного спроса вызвала разрастание аппарата внушения и убеждения, связанного с продажей товаров. Таким образом, автор фиксирует основную тенденцию, возникающую в результате развития индустриальных производств в XX веке – понятие «стандартизация», изначально соотносившееся с качеством продукции, изготовленной в соответствии со стандартами (50 г. XX века), эволюционируя, начинает соотноситься с таким качеством, каким его понимает производитель – стандарты на качество товаров и услуг, и, по большому счету, на стиль и качество жизни сообществ задает сам производитель посредством стандартов, позволяющих тиражировать продукцию массового потребления и тем самым распространять свое мнение на потребителя.

Постепенно ситуация, когда изготовителей было мало, а потребителей много (т.н. период «рынка производителя»), перешла в свою противоположность – изготовителей много, потребителей мало. В данной ситуации технология управления качеством превратилась в способ борьбы за потребителей, и этот этап в управлении качеством является отражением процессов глобализации экономики и становления постиндустриального общества (Р. Арон, Э. Тоффлер, А. Турен). Концепцию «Всеобщее управление качеством», возникшую именно в этот период, к 80-ым годам XX века, можно рассматривать как реакцию производителей на новые реалии рыночной экономики.

Понятие «Всеобщее управление качеством», переведенное с английского «Total quality management», по мнению автора, является не вполне корректным в силу специфики толкования понятия «всеобщность» (перевод слова «total») в философии. Истинное значение «всеобщности» не применимо к управлению качеством, так как в реальности можно управлять качеством довольно большого многообразия объектов, однако это многообразие все равно останется лишь частью всеобщего. С точки зрения автора, «всеобщее» относительно управления качеством можно считать неким символом, указывающим на постоянно расширяющийся охват качеством вновь и вновь возникающих функций дина-

мично развивающегося производства

Таким образом, в ходе методологического анализа автор фиксирует возрастание значимости социального измерения в эволюции технологий управления качеством. Данный вывод иллюстрируется логикой построения категориального ряда исследования «качество» – «управление качеством». В названии технологии «Всеобщее управление качеством» обнаружено противоречие в ориентациях производителей индустриального общества с одной стороны, они стремятся ко все большему удовлетворению разнообразных потребностей людей, с другой – нацелены на тотальность манипулирования этими потребностями.

Во втором параграфе первой главы «Становление технологии «Всеобщего управления качеством» в индустриальном обществе» автор выявляет экономические и социальные факторы среды индустриального общества, способствующие осознанию и реализации задачи управления качеством производства продуктов.

Анализ осуществляется на основе авторской интерпретации идей классиков социологии. Его результатом стал вывод о том, что эти идеи обусловили конкретное содержание и принципы технологии управления качеством, сложившиеся к 50-ым гг XX века.

«Понимающая» социология М Вебера стала вектором в развитии управления качеством, которое приобрело ориентацию на понимание и удовлетворение запросов потребителя в их актуальной динамике. Концепция Вебера о рационализации общества, и его представление о производстве как об идеальном механизме, оказали непосредственное влияние на научные подходы в управлении качеством, которое стало осуществлять функцию контроля не только за конечным результатом продукции, но за планированием и исполнением работы по созданию продукции. Во имя повышения качества ужесточается контроль за трудовой дисциплиной работников за счет усиления вертикальных иерархических связей. Появляются стандарты на качество продукции, позволяющие с их помощью тиражировать продукцию массового потребления.

К 70-ым гг представления Т Парсонса о структуре и функционировании сложных социальных систем, а также его понимание социального действия как базовой единицы социальной реальности перекликаются с теми усовершенствованиями, которые происходят в управлении качеством. На предприятиях начинают применять процессный подход, при котором работник (хозяин процесса) осуществляет свою деятельность в соответствии с предписанными ему специальными документами (процедурами), содержащими описание цели, необходимые ресурсы и методики. Так, переносится акцент со стандартизации продукции

(в связи с повышающимися и индивидуализирующимися потребностями общества) на стандартизацию действий по созданию необходимой продукции, управление качеством переходит в свой следующий этап развития – «обеспечение качеством». Данный этап на производстве характеризуется трансформацией вертикальных связей в горизонтальные, позволяющие перенести ответственность за качество на самого работника. Изменение ролей работников вынуждает усилить деятельность по повышению квалификации персонала, причем, повысить не просто его профессиональную, но и социальную компетенцию как «хозяина» – человека, ответственного за результат своего труда (в отличие от коллективной ответственности на предыдущих этапах)

В 80-ые гг., характеризующиеся бурным развитием и внедрением в производство новых технологий, усилением конкурентной борьбы и, в целом, трансформации «рынка производителя» в «рынок потребителя», в управлении становятся актуальными феноменологический подход А Шюца и теория конструирования социальной реальности П Бергера и Т Лукмана. Процессы распада индустриального мира производств, расслоение общества, появление в обществе новых, более высоких потребностей, связанных с развитием образования и культуры, сохранением экологического равновесия отражаются на научных подходах в управлении качеством. Технология переходит в следующую стадию развития – «Всеобщее управление качеством», когда основополагающим становится создание условий для эффективного взаимодействия социальных групп внутри организации, а также организации с другими акторами во внешнем пространстве по созданию продукции, приносящей добавленные ценности обществу. На этой стадии осуществляется стандартизация действий организации в ее взаимодействиях со всеми участниками процесса производства и потребления продукции, когда единые правила «игры» с потребителем и другими акторами в масштабе всего рынка координируются международными комиссиями, комитетами и др. общественными организациями, а также контролируются соответствующими государственными органами. Именно на данном этапе деятельность по управлению качеством институционализируется, формируя новую социальную реальность. Это позволяет внести баланс во взаимоотношения производителя и потребителя и вернуть потребителю его право суверенитета, а также возможность определять стратегии своего развития и качество своей жизни.

Таким образом, *«Всеобщее управление качеством» как социальный процесс направлено на повышение качества жизни общества и характеризуется конструированием новой социальной реальности посредством институционализации технологии управления качеством в условиях перехода индустриального капиталистического общества к постиндустриальному и формирования*

*глобального рынка*

В ходе проведенного анализа автор последовательно фиксирует содержательные связи в эволюции технологии «Всеобщего управления качеством» с акторами достижения социологического понимания индустриального общества в его историческом развитии

Во второй главе «Процесс становления «Всеобщего управления качеством» в России: социальные противоречия» рассматриваются этапы становления и особенности протекания процесса развития управления качеством в социально-исторических условиях России

Первый параграф «Процесс управления качеством в истории индустриального социалистического общества» посвящен анализу становления процесса управления качеством в советской России, а также выявлению методов формирования культуры качества в условиях индустриальных социалистических производств

В 20-30-ых гг XX века в России, как и в капиталистических странах, ускорился процесс создания индустриальных производств. Разделение труда потребовало формирования новой производственной культуры на предприятиях, способствующей достижению необходимого качества посредством солидарности трудящихся. Производственная культура индустриальных производств формировалась под идеологическим воздействием национальной культуры Советской страны и создавшихся возможностей управления социумом посредством установившегося политического тоталитаризма. Обнаруживается закономерность развития индустриального социалистического общества – в нем детерминация потребностей осуществлялась одним заказчиком – государством, – что не могло не ограничивать развитие как самого производства, так и целей управления качеством продукции

Ситуация, когда качество всей выпускаемой продукции планировалось контролировалось и оценивалось государством, первоначально не привела к существенным изменениям, так как иерархический статус работников на производстве не изменился. Так же, как и в капиталистическом обществе, где в то время проходили процессы укрупнения производств и монополизации, работники на предприятиях были оторваны от непосредственного взаимодействия с потребителем продуктов производства, поэтому в целом качество выпускаемой продукции в России и за рубежом было примерно на одном уровне

С середины XX века Россию, как и западные страны, охватывает процесс стремительного роста промышленных производств. Задачи развивающихся производств были те же, что и в капиталистических странах – обеспечить российское общество товарами массового потребления и тем самым повысить уро-



вень жизни людей В управлении качеством появляется необходимость введения стандартов на качество продукции и стандартов на виды производственной деятельности с целью тиражирования продукции в массовом масштабе С целью мотивации работников на доблестный труд использовалась концепция (а вообще, утопия) достойного качества жизни, которая представляла собой, по сути, некий идеальный единый стандарт По мнению автора, в процессе формирования культуры качества советского периода использовались все необходимые элементы концепции социального конструирования выделение социальной проблемы, видение путей выхода из проблемы, формирование системы новых ценностей и социальных взаимодействий по определенным правилам, а также определение ролей для всех акторов

Из монополизма государства в производственной сфере, таким образом, вырастает стандартизация потребностей граждан, что ограничивает экономическое воображение производителя При этом в диссертации отмечается тот факт, что эта ограниченность проявилась в отраслях, производящих продукцию массового потребления Эти отрасли «приговорены» к стагнации Что касается отраслей, обслуживающих потребности государства, то и их развитие сдерживается экономической и политической изоляцией Качество стандартизируется ограниченностью рынка сбыта

Таким образом, в диссертации делается вывод о том, что технология управления качеством в советском обществе в своем развитии была ограничена законами функционирования социальной и политической систем

В Советском Союзе производства, ориентированные на государственный заказ, не прошли тех стадий преобразований в менеджменте, которые происходили у производств капиталистических стран Политика государства, ставшая двигателем социального развития в Советском Союзе с 20-ых гг XX века, «заморозила» развитие общественного сознания в части понимания людьми того, как трансформируется понятие качества в условиях рынка и, самое главное, как оно создается Были уничтожены любые ростки демократии в советской стране, которые неизбежно проявляются в обществе в результате становления индустриального производства, ориентированного на рынок Отсутствие в Советском Союзе условий для социальных взаимодействий в пространстве производства-потребления продукции, направленных на повышение качества жизни общества, привело к формированию у работников так называемого «советского» менталитета, выражающегося в пассивной гражданской позиции и крайне низкой профессиональной мобильности, что, в свою очередь, укрепило социалистическую солидарность

Во втором параграфе «Процесс внедрения «Всеобщего управления

качеством» в современном российском обществе: организационные и личностные противоречия» проводится анализ мнений экспертов о степени готовности персонала российских предприятий начала XXI века к освоению и внедрению технологии «Всеобщего управления качеством» в производственные практики

Эмпирические исследования, осуществленные автором, были проведены в несколько этапов

2003-2004 г г Анализ мнений 72 экспертов (руководители организаций и структурных подразделений предприятий различных сфер деятельности г Екатеринбург и Свердловской области), выявленных методами интервью и фокус-группы, на предмет информированности персонала о современных тенденциях развития технологии «Всеобщего управления качеством», а также готовности предприятий устанавливать социально-профессиональные взаимодействия с вузом по вопросам повышения качества и формирования современной культуры качества на предприятиях

Автор отмечает, что представления о качестве на производстве устарели и относятся, скорее к периоду становления управления качеством как контроля за качеством продукции и технологических процессов в соответствии с нормативными документами (уровень 50-ых г г) Представления не основаны на принципе ориентированности на клиента, респонденты не считают необходимым применять творческий подход для осуществления корректирующих действий, направленных на повышение степени удовлетворенности заказчика Относительно молодых специалистов требования руководителей подразделений по качеству сводятся к заказу на подготовку их помощников по ведению документооборота по качеству, что является заниженным требованием к выпускникам специальности «Управление качеством» Респонденты высказывают мнение, что предприятия пока не готовы к социально-профессиональным взаимодействиям Основными причинами неготовности эксперты называют низкую насыщенность информационного пространства тематикой качества и успешного опыта применения технологии «Всеобщего управления качеством» на производстве, отсутствие на предприятиях культуры, способствующей выявлению проблем бизнеса, слабую конкурентную среду

В 2003-2005 г г были проведены исследования, носившие формулятивный характер, в г Ижевске и г Екатеринбурге с целью выявления ментальной готовности специалистов предприятий различных отраслей (157 респондентов) к применению принципов и процедур «Всеобщего управления качеством»

Сравнительный анализ с результатами аналогичных исследований зарубежных авторов показал, что восприятие и готовность персонала к освоению и

применению принципов и процедур «Всеобщего управления качеством» на каждом национальном рынке имеет свои особенности. Автор считает, что внедрение инновационной технологии на различных национальных рынках требует разработки адаптационных механизмов с учетом социально-исторических, политических и культурных особенностей развития социальной системы.

В феврале-марте 2007 г. в г. Екатеринбурге и Свердловской области проведен анкетный опрос 72 экспертов – представителей малого, среднего и крупного бизнеса на предмет выявления уровня их солидарности (выраженном на ментальном уровне) относительно этапов развития технологии управления качеством. Ответы на вопросы анкеты в зависимости от уровня солидарности распределялись по весовым категориям. В результате построены гистограммы распределения набранных баллов, отражающие степень информированности и понимания концепции «Всеобщего управления качеством» представителей всех категорий.

Сравнительный анализ гистограмм распределения набранных экспертами баллов за вопросы анкеты показал, что в целом информированность респондентов по вопросам качества возросла по сравнению с данными за период с 2003-2005 гг. Представители малого бизнеса в большей степени солидарны с такими принципами менеджмента качества как ориентированность на клиента, взаимовыгодные отношения с поставщиками, лидерство руководства. У представителей средних и крупных предприятий более тяжелый «вес» получили ответы на вопросы, связанные с такими принципами менеджмента качества как процессный подход, системный подход к менеджменту, принятие решений по фактам. Таким образом, представители малого бизнеса слабо осведомлены в вопросах технологического обеспечения качества, а представители средних и, особенно, крупных предприятий, наоборот, в большей степени знают специфику технологических аспектов управления качеством, нежели менеджеральных. Автор делает выводы, что такая ситуация является закономерной, так успех малых предприятий напрямую зависит от удовлетворенности клиента, с которым они зачастую находятся в непосредственном контакте. На предприятиях же среднего и крупного бизнеса, как правило, действуют системы контроля качества с советского времени, обеспечивающие выпуск продукции массового потребления без учета меняющихся требований потребителя. Таким образом, корпоративная культура малых предприятий является наиболее подготовленной к внедрению «Всеобщего управления качеством».

Фокус-группа, в которой приняли участие 16 экспертов (специалисты предприятий различных сфер деятельности), проведенная в г. Екатеринбурге, позволила выявить причины возросшей информированности персонала по во-

просам качества за период с 2003-2005 гг. Основные причины заключаются в массовом информировании и обучении управлению качеством специалистов и руководителей структурных подразделений в связи с нововведениями в области госзакупок и переходу на добровольную сертификацию. Также инициирован процесс обучения персонала руководителями организаций, которые вышли или готовятся к выходу на международный рынок, и руководителями, осуществляющими продвижение на политической арене. Респондентами отмечено, что в большинстве организаций нововведения носят преимущественно технологический характер, улучшающий качество продукции и процессов, персонал же как ресурс повышения качества пока не рассматривается. Основными причинами, препятствующими развитию персонала как ресурсу повышения качества, выделены специфические характеристики руководителей предприятий (большинство из которых пассивны и имеют негативное отношение к политике государства в области предпринимательства, другие, наоборот, слишком амбициозны, и преследуют свои личные выгоды), недостаточная компетентность персонала – сотрудники научились выявлять некоторые проблемы «некачественности», но ответственность за решение проблем полностью перекладывают на руководство, не владеют навыками взаимодействий по вопросам качества, недостаточное количество в информационном пространстве примеров успешного развития предприятий, когда социальные взаимодействия внутри организации и во внешней среде приводят к повышению качества жизни потребителей.

По мнению автора, наряду с разработкой адаптационных механизмов по повсеместному внедрению «Всеобщего управления качеством» в России, необходимо индивидуализировать подходы к внедрению технологии на предприятиях различных отраслей, делая акцент, прежде всего, на обучение персонала и технологичное формирование корпоративной культуры как системы социальных взаимодействий по качеству. Корпоративная культура организаций, являясь средой внедрения инноваций, должна диагностироваться и формироваться технологично в соответствии с принципами «Всеобщего управления качеством», что позволит, в свою очередь, формировать органическую солидарность работников и ориентировать деятельность организаций на реальные потребности потребителя. В диссертации приводятся примеры по определению уровня развития управления качеством на 4 предприятиях г. Екатеринбурга методом фокус-групп, что позволило выявить особенности корпоративной культуры как среды внедрения технологии.

Целостное рассмотрение результатов эмпирического исследования позволяет, по мнению автора, сделать следующие выводы:

- в постсоветском обществе сложились благоприятные условия к освое-

нию и внедрению «Всеобщего управления качеством»,

- современные руководители российских организаций объективно заинтересованы во внедрении данной технологии, что является одним из значимых условий расширения рынка товаров и услуг,

- препятствиями для развития процесса внедрения технологии являются неодновременность протекания процесса восприятия и освоения принципов «Всеобщего управления качеством» в различных отраслях и организациях, ориентация на предписания государства о внедрении инноваций вместо развития институциональных практик, недостаточная компетентность акторов как исполнителей специфических социальных ролей – потребителя, производителя, поставщика, общественного контролера и др., соответствующих требованиям международных стандартов качества

- минимизация значения данных препятствий может быть обеспечена адекватным образовательным и информационным сопровождением процесса

**В Заключении** автор подводит основные итоги проведенного диссертационного исследования, обобщает полученные данные, формулирует основные рекомендации

**В Приложении** представлена анкета для проведения экспертного опроса по выявлению уровня солидарности работников с уровнем развития управления качеством

Основное содержание диссертационной работы отражено в следующих публикациях автора:

1 Повышение качества жизни в России институциональный подход // Известия УрГУ Серия Проблемы образования, науки и культуры – 2006 – 20(45) – 1,0 п л

2 Бизнесмен как наставник студенчества новый стиль взаимодействий вуза с потенциальными работодателями // Образование и наука Известия Уральского отделения Российской академии образования Приложение – 2006 – 2(2) – 0,7 п л

3 Трансформация концепции качества жизни на современном этапе развития российского общества / М А Дремина, В А. Копнов / Современный этап реформирования российской системы государственной власти и местного самоуправления Сб материалов Международной конференции 24-25 ноября 2006 – Екатеринбург, 2006 – 0,4/0,2 п л (в соавт )

4 Проблема обеспечения компетентности субъектов управления процессами повышения качества жизни в России / Современный этап реформирования российской системы государственной власти и местного самоуправления Сб материалов Международной конференции 24-25 ноября 2006 – Екатеринбург, 2006 – 0,4 п л

5 Новые образовательные продукты для повышения эффективности взаимодействия общества, власти и бизнеса / Повышение качества жизни населения – важнейшая проблема РФ сборник по материалам II Международного форума «Качество жизни содружество науки, власти, бизнеса и общества» Москва, 16-17 ноября 2004 г – М Муниципальный мир, 2005 – 0,2 п л

6 Построение системы менеджмента качества как процесс повышения компетентности персонала организации / П А Гнатенко, М А Дремина // Технологии качества жизни – 2005 – т 5 - №1 – 1,1/0,6 п л (в соавт )

7 Актуальная тематика тренингов в процессе установления системы менеджмента качества вуза / М А. Дремина, Н Л Васильев, П А Гнатенко / Качество образования менеджмент, достижения, проблемы Материалы VI Международной научно-методической конференции / Под ред Н В Пустового – Новосибирск Изд-во НГТУ, 2005 – 0,3/0,1 п л (в соавт )

Дремина Мария Анатольевна

ПРОЦЕСС СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ «ВСЕОБЩЕГО  
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ» СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ  
СОЦИАЛЬНЫХ ПРОТИВОРЕЧИЙ

Автореферат диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Подписано в печать 24 05 2007 г Усл п л 1,2 Заказ № 203 Тираж 100 экз

620100, г Екатеринбург, Сибирский тракт, 37  
Уральский государственный лесотехнический университет  
Отдел оперативной полиграфии