

DOI: 10.7868/S0869587314050107

По мнению авторов публикуемой статьи, широко понимаемое качество — не только продукции, товаров, услуг, но и качество жизни — может и должно явиться объектом управленческих воздействий в рамках предлагаемой ими системы. Как утверждается, развитие мирового порядка ведёт в настоящее время к сокращению разрыва в качестве жизни между развитыми странами и так называемыми странами глобального формирующегося рынка.

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ И ЦЕННОСТИ В НАЦИОНАЛЬНЫХ СТРАТЕГИЯХ РАЗВИТИЯ

В.Л. Квинт, В.В. Окрепилов

Более 40 лет назад, начиная изучение стратегических проблем эффективности производства, а также качества товаров и услуг в СССР, мы отмечали низкий уровень качества, огромные объёмы отходов и значительно более низкие показатели эффективности и производительности в сравнении со странами Западной Европы, США и Японии. Мы пришли к выводу, что в силу действующих политико-экономических условий Советский Союз не сможет удовлетворить потребности населения и производства в товарах и услугах высокого качества, повысить эффективность большинства предприятий и снизить уровень загрязнения окружающей среды. В тот период наши ис-

следования стали выходить за рамки прикладных, поскольку мы приступили к поиску причин сложившегося положения в политэкономических основах социалистической системы хозяйствования. Это в свою очередь привело нас к изучению философских категорий, прежде всего связанных с понятием “качество жизни”, в частности с категорией “хорошая жизнь” Аристотеля [1].

ОТРАЖЕНИЕ КАТЕГОРИЙ “ХОРОШАЯ ЖИЗНЬ” И “КАЧЕСТВО ЖИЗНИ” В СТРАТЕГИЯХ ГОСУДАРСТВ С РАЗЛИЧНЫМИ ПОЛИТИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИМИ СИСТЕМАМИ

Аристотель ввёл философскую категорию “хорошая жизнь” в связи с ещё более абстрактной категорией “эвдемония”, отражающей, по сути, счастье и благополучие человека. Именно эта категория в своё время привела мыслителя к формированию основ политической философии. Но если “эвдемония”, как писал Аристотель, отражает лишь высший уровень “хорошей жизни”, то возникают задачи сравнения и измерения отличий этого уровня жизни от относительно более низких.

Хотя понятие “качество жизни”, в отличие от “хорошей жизни”, до сих пор недостаточно разработано, степень зрелости общества требует наличия комплексной системы для измерения его уровня (в то время как категория “хорошая жизнь” не измеряется с философской точки зрения). Анализ различий в уровне качества жизни в экономических системах с разными экономическими укладами позволяет сделать крупномасштабные выводы, касающиеся политэкономии, экономики и ряда технических наук. В частности, о зрелости и стабильности общества можно су-



КВИНТ Владимир Львович — иностранный член РАН, заведующий кафедрой финансовой стратегии Московской школы экономики МГУ им. М.В. Ломоносова, руководитель Центра стратегических исследований МГУ. ОКРЕПИЛОВ Владимир Валентинович — академик, генеральный директор ФБУ “Тест-С.-Петербург”.

vlkvint@gmail.com, letter@rustest.spb.ru

дить исходя из доли и роли в нём среднего класса. Доминирование ценностей среднего класса, особенно с учётом крайностей, которые можно обнаружить в наборе ценностей более низкого и высокого классов, способствует динамизму общества (это одна из самых важных категорий, применяемая лауреатом Нобелевской премии по экономике, профессором Э. Фелпсом в его последней книге “Массовое процветание...” [2]), характеризует его зрелость, благополучие населения, его созидательный потенциал и стабильность.

Средний класс в развитых странах всегда отличается более высоким уровнем жизни (это одна из характеристик качества жизни), имеет большее влияние в обществе, у него меньше разрыв в качестве жизни с наиболее богатой частью общества, особенно по сравнению со средним классом в развивающихся странах или в государствах с формирующимся рынком. Последняя экономическая категория, как и категория “глобальный формирующийся рынок”, была сформулирована и введена в научный оборот в начале 1990-х годов под влиянием исследований и публикаций В.Л. Квинта. Она включает в свою дефиницию роль среднего класса как одну из определяющих в отношении дифференциации стран с формирующимся рынком и развивающихся и развитых стран [3].

В чём причина такой значимости среднего класса? Почему производительность труда в странах с командной экономикой всегда ниже, чем в странах со сложившимися рыночными отношениями? Естественно предположить, что экономические различия обусловлены характером политических систем, однако трудно доказать, что политические свободы в обществе являются предвестником более высокого качества жизни, которое в данном контексте означает более высокое качество производимых и потребляемых товаров и услуг, а также обеспечение защиты и улучшение состояния окружающей человека среды. Трансформация политических свобод в экономическое процветание достигается посредством установления свободных рыночных отношений или, в более широком смысле, благодаря увеличению степени экономической свободы и предопределяющей её креативности, когда производительность общественного труда растёт более быстрыми темпами по сравнению с увеличением объёма производства и численностью населения страны (что соответствует концепции профессора Фелпса о массовом процветании посредством инноваций). К сожалению, в России в период 2009–2013 гг. подобной тенденции не наблюдается.

Однако в ряде стран с невысокой степенью политической свободы – в Катаре, Кувейте, Бахрейне или Брунее – доходы на душу населения часто выше, чем в странах с более развитыми политическими свободами и рыночными отношениями.

Наши исследования показывают, что дело здесь в уровне не политических, а экономических свобод и рыночных отношений, которые входят в категорию “экономическая свобода”, неотъемлемой частью которой является “свобода выбора”. В экономической жизни это касается креативности, отсутствия ограничений в выборе товаров, услуг и места проживания. В совокупности перечисленные характеристики предопределяют качество жизни в разных странах.

Измерение этих характеристик по отдельности и интеграция результатов позволяют на практике оценить свободу выбора. Систематическое воздействие на те или иные составляющие этих категорий, по сути, представляет собой управление качеством жизни. С одной стороны, такой подход связан с философией экзистенциализма, в терминах которого индивидуум всегда имеет “в постоянной собственности” свободу выбора. С другой стороны, производные политических свобод в рамках категории “свобода выбора” в условиях худших вариантов диктаторских режимов могут привести к полному отсутствию такой свободы, что в конечном счёте оказывается губительным для самой диктатуры в связи с низким уровнем эффективности командной экономической системы.

Таким образом, в нашем исследовании мы анализировали философские и политэкономические основы развития отдельных экономических систем и хозяйственных укладов, стремясь обнаружить причины, обуславливающие различия в качестве жизни в них. На этой основе удалось сформировать предложения по управлению качеством жизни в различных странах. В результате были разработаны методологические и практические рекомендации, касающиеся будущего конкретных политико-экономических систем, предопределяемых свободой выбора и качеством жизни. В случае эффективной реализации этих рекомендаций станет возможным приблизиться к характеристикам аристотелевой категории “хорошая жизнь”.

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ И ЦЕННОСТИ В СТРАНАХ ЗАПАДА И ГОСУДАРСТВАХ С ФОРМИРУЮЩИМСЯ РЫНКОМ

Качество жизни и уровень удовлетворённости им определяются традиционными и креативными ценностями, субъективно устанавливаемыми человеком исходя из степени реализации его потребностей (например, в определённом качестве товаров и услуг). В рамках теоретической концепции “хорошей жизни” Аристотеля счастье как философская категория также выражается в росте благополучия человека. Изучение этой категории впервые встало на повестку дня экономических исследований в конце XX в., прежде всего в рабо-

тах экономистов развитых стран. По данным Европейского исследования качества жизни (EQLS), проводившегося в 2003, 2008 и 2011 гг. среди граждан 27 стран Европейского союза, главные составляющие категории “счастье” были ранжированы опрошенными следующим образом:

- 73% – здоровье;
- 44% – ощущение любви;
- 37% – наличие работы и удовлетворённость работой;
- 35% – мир;
- 32% – деньги;
- 27% – дружба;
- 24% – свобода [4].

Реже отмечались такие характеристики, как наличие эффективной судебной системы, возможность получить образование, удовольствия, религиозная свобода, поддержание традиций, порядка и солидарность в обществе (в обозначенном порядке). Приоритетность перечисленных составляющих счастья в основном отражает традиционные ценности человека западной цивилизации – не только европейцев, но также американцев и канадцев, но такое понимание не учитывает потребности человека в творческой и инновационной деятельности. Аналогичные результаты были получены во многих других опросах, например, в рейтинговом исследовании для Доклада о счастье в мире [5].

Население стран с формирующимся рынком (даже входящих в ЕС) расставляет приоритеты несколько иначе. Вследствие более быстрых темпов роста в них наблюдается более широкая дифференциация в ранжировании показателей счастья представителями разных возрастных групп. В странах, не являющихся членами ЕС, которые интегрируются в мировое сообщество гораздо младшее, разрыв между младшим и старшим поколениями проявляется ещё сильнее. Это особенно характерно для России (по данным ряда публикаций) [6], где население в возрасте до 25 лет, то есть выросшее в посткоммунистический период, заявляет о том, что основным условием счастья являются деньги, второе место делят между собой свобода и права человека, за которыми следует личное человеческое достоинство. У людей старше 55 лет, выросших в советские времена, приоритеты заметно отличаются: на первое место они ставят труд и наличие работы, на второе – права человека и удовлетворённость работой, затем – трудолюбие, и только после этого следуют деньги и свобода.

Таким образом, удовлетворённость качеством жизни у людей в развитых государствах и странах с формирующимся рынком существенно различается в силу сложившихся ценностных установок. Чем выше уровень экономической свободы в обществе, тем сильнее конкуренция на рынке и

тем шире диапазон качества и количества предлагаемых товаров и услуг. Это позволяет более полно удовлетворять запросы потребителей. Естественно, соответствовать потребительским запросам населения развитых стран гораздо сложнее, чем граждан государств с формирующимся рынком и развивающихся стран, поскольку ожидания в первой группе стран гораздо больше, как и требования к качеству товаров, услуг и окружающей среды.

В странах с формирующимся рынком и развивающихся странах, особенно с плановой экономикой, предъявляемые населением требования намного ниже и предполагают лишь наличие товаров и услуг в связи с их дефицитностью и/или низкими доходами большинства граждан. Подобное отсутствие или ограничение свободы выбора вынуждает потребителей покупать товары и услуги любого доступного, в том числе очень низкого, качества, которое не соответствует их ценностным установкам и потребительским ожиданиям. В странах с плановой экономикой рыночная конкуренция практически отсутствует, и у компаний нет достаточного стимула для повышения качества производимой продукции – их продукция реализуется независимо от её качества. Именно таков механизм снижения мотивации работников к созидательной, инновационной активности в условиях командной экономики. Эта ситуация усугубляется тем, что компенсационные выплаты работникам практически никогда не зависят (или мало зависят) от качества производимых товаров и услуг. Отсутствие у работников мотивации к созданию и использованию инноваций влечёт за собой снижение производительности труда. Поэтому производительность труда в странах с командной плановой экономикой практически всегда ниже, чем в странах свободного рынка.

Особенно неблагоприятная ситуация складывается в странах с искусственно детализированной системой централизованного планирования, которая диктует каждому предприятию страны, что и в каком объёме производить независимо от квалификации сотрудников и технологических возможностей производства, а также реальных потребностей рынка. Ситуацию усугубляет отсутствие материальной мотивации работников, которая реализуется главным образом через наказания, а не финансовое вознаграждение. Критерии качества жизни и удовлетворённость населения снижаются, что приводит к потере ощущения счастья.

В таких экономических и социальных условиях усиливаются асоциальные явления, такие как алкоголизм, преступность, возникает разочарование в действиях правительства и недоверие к принимаемым им решениям. При этом приобретение любых импортных товаров и услуг становится привилегией, которую может позволить се-

бе только элита (“номенклатура”). Качество отечественных товаров и услуг, которые производятся в соответствии с излишне подробным централизованным планированием, настолько низкое, что значительная часть этой продукции (как, например, товары для населения, производившиеся в Советском Союзе) не раскупается и отправляется с полок магазинов во вторичную переработку для последующего использования в качестве сырья для производства новых товаров низкого качества. Этот негативный цикл приводит к саморазрушению командной экономической системы, так как эффективность производства падает, а количество отходов резко возрастает. Всё это негативно сказывается на качестве и объёме производства, а также на состоянии территорий, прилегающих к производственным объектам, и близлежащих жилых районов.

Именно поэтому качество жизни в развитых странах растёт более быстрыми темпами, чем в странах с командной экономикой. В конечном счёте неудовлетворённость качеством жизни вместе с низким уровнем свободы выбора инициирует социальную трансформацию и политические процессы, часто революционного характера. Результат этих процессов всегда одинаков: возникновение условий для развития свободного рынка, сопровождаемого расширением выбора товаров и услуг, что приводит к росту ощущения счастья и удовлетворённости качеством жизни. Можно говорить о взаимозависимости философских категорий “счастье” и “хорошая жизнь” с чисто экономической категорией “качество товаров и услуг”. Связь между философским и экономическим анализом помогает выявить и спрогнозировать политические и социальные трансформации в обществе.

Исследования авторов статьи в 1970-е годы затрагивали различные аспекты качества (в том числе технологические), которые определяют качество жизни и социально-экономических процессов, влияющих на качество. Эти исследования носили преимущественно методологический характер и были связаны с изучением инструментов стандартизации как фактора повышения качества товаров и услуг в тех ситуациях, когда в этих целях не могла эффективно использоваться система материальной и финансовой мотивации. В частности, наши совместные изыскания были связаны со стандартизацией технологической подготовки производства новых товаров и услуг.

Внедрение единых стандартов технологической подготовки производства обеспечивает более высокое нормативное качество продукции, уменьшение отходов, снижение негативного воздействия на окружающую среду и в итоге более высокое качество жизни. В тот период мы сосредоточились на проблемах стандартизации, на-

правленной на улучшение качества жизни, так как этот инструмент, как казалось, не связан с характером политико-экономической системы общества. Мы не встречали особого сопротивления со стороны какого-либо уровня государственного управления.

В 1990–2000-е годы исследования В.Л. Квинта были в основном связаны с анализом изменения ценностных ориентиров в различных обществах, с изучением ценностей некоторых групп населения в развивающихся странах, а также с анализом влияния этих ценностей на политико-экономические трансформации в обществе. Особый интерес представлял анализ того, каким образом эти процессы могут привести как к крушению различных диктатур, так и к переходу рассматриваемых стран в иную группу – группу стран с формирующимся рынком.

С 1980-х годов до настоящего времени изыскания В.В. Окрепилова затрагивают главным образом различные аспекты качества и его роль в обеспечении устойчивого развития; возможности повышения эффективности регионального развития на основе внедрения моделей управления качеством на мезо- и макроуровне; применение инструментов менеджмента качества, стандартизации и метрологии в обеспечении социально-экономического прогресса и повышении качества жизни.

Объединив наши усилия, мы смогли более тщательно проанализировать различные технологические и экономические методы и формы, которые могли бы быть использованы для измерения эффективности управления и качества жизни. Следует отметить, что результаты этих исследований использовались при формировании дифференцированных подходов к устойчивому развитию национальной экономики в ряде стран, а также различными региональными и международными организациями в прикладных исследованиях и разработках, связанных с повышением качества продукции, а также ценностными ориентациями (подробнее об этом будет сказано ниже).

Страны с установившимися не так давно рыночными отношениями (особенно страны Восточной Европы, которые были приняты в члены Европейского союза в 1990–2000-х годах) демонстрируют сближение ценностных ориентаций с системой ценностей населения развитых европейских стран. Однако было бы неправильно думать, что смена ценностей происходит в одностороннем порядке и что доминирующее влияние на ценности населения стран Восточной Европы оказывают именно развитые страны. В действительности влияние является обоюдным, и это легко увидеть, сравнив динамику составляющих категории “счастье” у населения этих двух групп стран.

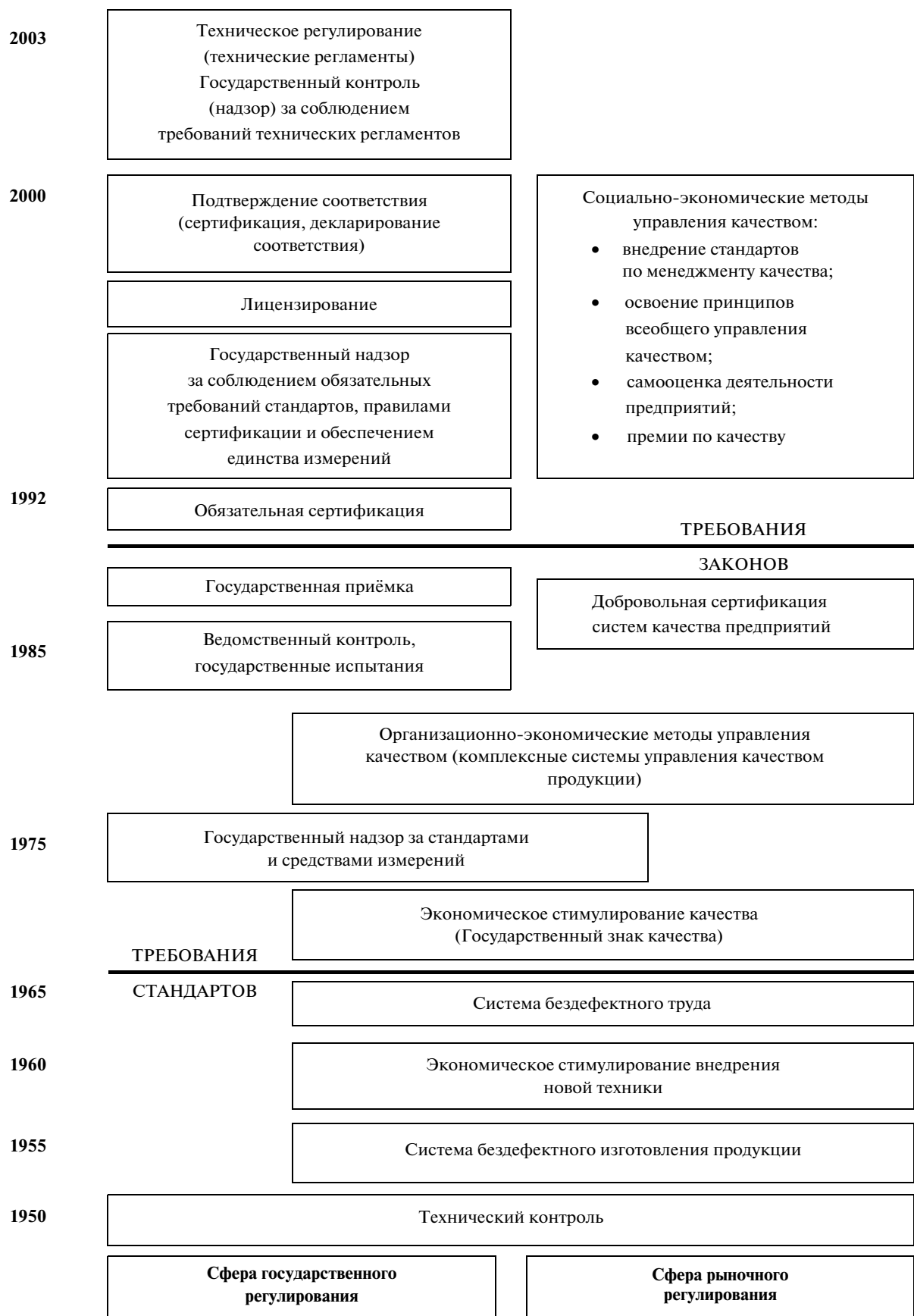


Рис. 1. Методы воздействия на качество продукции в Советском Союзе и России

Опрос, проведённый в странах Европейского союза, о котором уже говорилось выше, был ориентирован на население развитых государств, с одной стороны, и стран с глобальным формирующимся рынком (в соответствии с нашей классификацией) — с другой. Результаты исследования показали, что приоритеты их населения в основном очень близки. В ходе опроса респондентам задавался вопрос: «Какая из характеристик категории “счастье” является для Вас самой важной?». Обе группы поставили на первое место по значимости здоровье: 80% опрошенных в странах с формирующимся рынком и 73% — в развитых странах (в абсолютном выражении это различие довольно значительное). Наличие работы — на втором месте, причём 39% респондентов из стран с формирующимся рынком и 31% из развитых стран считают этот показатель самым важным (разница в 8% также является весьма значимой в рамках этого исследования). Существенные расхождения наблюдаются относительно такого показателя, как деньги/материальные блага. В странах с формирующимся рынком 38% респондентов назвали этот показатель приоритетным, в то время как в развитых странах — лишь 25% опрошенных (разница составляет 13%). Единственная характеристика, относительно которой нарушается порядок приоритетности, — правосудие: в развитых странах эта ценность следует за ценностью свободы (24% и 32% голосов соответственно), а в группе стран с формирующимся рынком соотношение обратное (правосудие в качестве важнейшей ценности отметили 22%, в то время как свободу — 19%). На наш взгляд, это свидетельствует о том, что в странах с формирующимся рынком правоохранительная система недостаточно отделена от политики.

На мировой арене ценности западного общества в большей степени подвержены влиянию со стороны ценностей населения стран с формирующимся рынком, которое насчитывает приблизительно 69% от общей численности населения планеты (данные 2012 г.). Под влиянием мировых тенденций — глобализации и региональной экономической интеграции — различные процессы в глобальном рыночном пространстве обуславливают трансформацию ценностей, что ведёт к появлению такого нового феномена, как глобальное сообщество. Возникновение общемирового рыночного пространства, развитие глобального сообщества предопределяют столкновение ценностей населения развитых стран и стран с формирующимся рынком. Этот процесс требует более полной унификации систем менеджмента качества, включая управление качеством товаров и услуг и в конечном счёте управление качеством жизни.

Для обеспечения жизнеспособности того или иного политического режима любой страны ос-

новная стратегическая концепция должна быть ориентирована на предпочтения, которые отражают основные ценности, потребности и выбор народа. Без этого ориентира невозможно поддерживать развитие рынка и существенно улучшать качество жизни.

В 1970-е годы в Советском Союзе было предпринято несколько попыток повышения качества как оборонной, так и гражданской продукции. Эволюция применявшихся в стране методов и форм такой работы представлена на рисунке 1: одни из них опирались на директивные решения (государственное регулирование), другие носили инициативный характер. При этом некоторые методы являлись по своей сути инициативными, но подкреплялись решениями директивных органов. Базой же для оценки качества до 1990-х годов были требования стандарта.

Следует отметить, что все применявшиеся тогда методы управления качеством были сфокусированы в основном не на мотивации сотрудников, а на разработке и строгом выполнении государственных стандартов. Основной целью стандартов являлось повышение качества продукции, с тем чтобы удовлетворять предпочтения как отечественных корпоративных и индивидуальных потребителей, так и компаний-экспортёров производимой в стране продукции.

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

В ходе разработки систем управления качеством в условиях плановой экономики стали очевидны ограничения, которые накладывает политическая система. Сложное централизованное планирование не способствовало обеспечению разнообразия производимого несколькими компаниями одного и того же вида продукции. Эта система изначально не предполагала обеспечения выбора среди множества вариантов конкретного товара.

В Советском Союзе экономисты пытались найти способы повышения качества товаров и услуг, несмотря на жёсткие ограничения финансовой мотивации. В.В. Окрепилов предложил в те годы оригинальную систему управления качеством (Ленинградская территориальная система управления качеством продукции — ЛТС УКП), разработка которой началась в 1976 г. и продолжалась около пяти лет. Нельзя не отметить, что для своего времени ЛТС УКП являлась настоящим прорывом. Она представляла собой комплекс мероприятий, методов и средств, которые обеспечивали не только координацию деятельности территориальных органов управления и предприятий, но и повышение квалификации управленческих кадров, а также вовлечение работников в процесс повышения качества. Положительный опыт предприятий не оставался внутри заводских стен, а

широко пропагандировался. Благодаря такой системе было обеспечено сокращение сроков цикла подготовки производства новой продукции, уменьшение количества отходов, повышение качества продукции, что способствовало некоторому ускорению перехода к улучшенной модели системы, применимой в любом хозяйственном учреждении. Тем не менее внедрение подобных систем не способствовало ожидавшемуся повышению срока службы и эстетических характеристик продукции. В силу ограничений плановой экономики эти показатели практически невозможно было существенно улучшить. Вскоре стало очевидным, что единственный способ повысить качество товаров и услуг – разработать соответствующие государственные стандарты.

Практика обязательного применения государственных стандартов в рамках системы управления качеством в странах с командной экономикой стала уникальной, так как внедрённые стандарты имели силу, близкую к силе закона. Но даже здесь пришлось столкнуться с огромными проблемами. Во-первых, соответствовать требованиям стандартов к высокому качеству товаров и услуг удавалось далеко не всегда, так как многие государственные предприятия были укомплектованы устаревшим и неэффективным оборудованием. Вследствие этого значения нормативов качества различных товаров и услуг начали устанавливать исходя не из требований индивидуальных и корпоративных потребителей, а на основании средних технологических возможностей производственных компаний (другими словами, в соответствии с характеристиками и возможностями усреднённой производственной мощности совокупности промышленных предприятий). Во-вторых, даже более низкие с точки зрения уровня качества требования и нормативы внедрялись и исполнялись не более чем на 60%. В целом отсутствовала мотивация повышения качества продукции на корпоративном уровне, не стимулировалась должным образом инновационная, рационализаторская активность. Доход сотрудников и предприятий не зависел от того, какого качества продукцию они производят. Свобода выбора для потребителей не была обеспечена.

Однако в своих исследованиях мы продолжали двигаться дальше, находя поддержку ведущих учёных-экономистов того времени А.В. Гличева, Д.С. Львова, В.Н. Войтоловского, В.В. Бойцова, Н.П. Федоренко. На том этапе всеми возможными путями мы делились своими идеями и опытом по внедрению некоторых моделей систем управления качеством с Международной организацией по стандартизации (ISO). Наши предложения, возвращаясь из-за рубежа в виде различных международных технологических требований в сфере стандартизации, охотно воспринимались как инструментарий повышения качества отечествен-

ных товаров и услуг. Именно тогда были разработаны *методологические основы стандартов управления качеством продукции и экономические обоснования целесообразности их применения на любом уровне управления, независимо от общественного строя, характера и сферы производства*. Однако широкую разработку и внедрение этих стандартов можно отнести лишь к началу XXI в.

Переход ряда стран на путь построения рыночной экономики способствовал усилению значимости и практической полезности таких исследований. Правительства этих стран начали использовать предложенный системный подход не только в отношении непосредственно технологий производства, но и в отношении финансовых инструментов, управления трудовыми ресурсами, создания систем мотивации. Управление качеством, изначально нацеленное на технологические составляющие, стало переориентироваться на экономические формы и методы управления. Именно в это время были заложены основные идеи *экономики качества* как нового направления экономической науки, связывающего технологические и экономические характеристики качества производства.

Непосредственной целью экономики качества является выявление основных тенденций и закономерностей, связанных с качеством производимых товаров и услуг, а также того, какое влияние оказывает качество на социальное и экономическое процветание [7]. Фактически качество производимых товаров и услуг является одним из важнейших критериев оценки зрелости и креативности любого общества, миропорядка в целом.

При изучении проблем качества ярко проявляется взаимопроникновение наук. Чем сложнее явление, качество которого необходимо исследовать, тем больше отраслей знания приходится применять (рис. 2). Только междисциплинарный синтез и комплексное использование достижений и методов различных наук позволяют решать задачи в области качества. Так, изучение качества продукции (1-й уровень) невозможно вне рамок фундаментальных наук, прежде всего математики, физики, химии, метрологии и, конечно, экономики. Качество продукции создаётся на производстве, которое основывается на ряде процессов. Поэтому возникает необходимость оценки качества процессов (2-й уровень), для чего дополнительно применяются математическая статистика и теория вероятностей. Повышение качества процессов приводит к обеспечению роста качества предприятия (3-й уровень). Здесь невозможно обойтись без привлечения юриспруденции, а также психологии и теории управления (кибернетики). Производственная деятельность предприятия, его процессы и выпускаемая продукция оказывают значительное влияние на окружающую среду, то есть на качество среды обитания (4-й уровень).

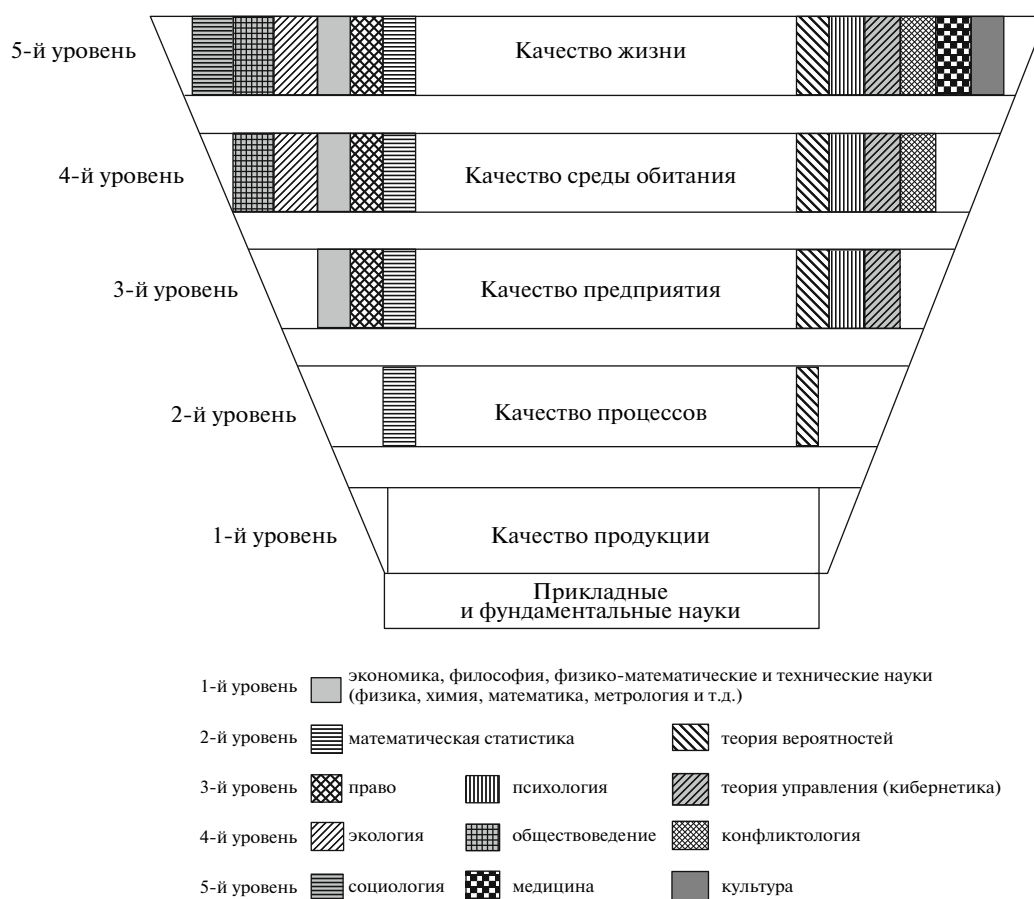


Рис. 2. Применение различных наук для исследования качества

Кстати, обратное влияние среды на производство также имеет место. На этом уровне необходимо использовать такие научные дисциплины, как экология, обществоведение, конфликтология. Перечисленные уровни объектов исследования оказывают непосредственное влияние на качество жизни (5-й уровень), при изучении которого наряду с вышеупомянутыми науками не обойтись без социологии, медицины, культурологии. Здесь найдётся место практически для всего спектра направлений современной науки.

Экономика качества включает в себя анализ и разработку управленческих моделей, используемых на всех уровнях корпоративного и государственного управления, а также международными экономическими организациями. Наши исследования доказывают, что критерии качества интегрированы в каждый аспект человеческой жизни. Системы управления качеством являются жизненно важной частью инновационной социально-экономической деятельности, а также сами генерируют инициативы. Ввиду того, что развивающееся глобальное сообщество стремится к формированию наукоёмкой экономики, осно-

ванной на интеллектуальном потенциале как доминирующей экономической силе, внедрение систем управления качеством становится общеэкономической тенденцией. Эти системы можно сравнить с иммунной системой организма. По нашему глубокому убеждению, если бы в странах, на которые в большей степени обрушился мировой финансовый кризис 2008–2009 гг., были внедрены национальные системы управления качеством, то последствия кризиса для экономики и населения были бы значительно смягчены.

Исследования, которые мы ведём в настоящее время, направлены на разработку и использование методов экономики качества и оценку влияния качества на достижение стратегических приоритетов в условиях различных экономических систем. Это требует углубления сотрудничества с крупнейшими международными организациями, которые специализируются на менеджменте качества, такими как Международная организация по стандартизации (ISO), Европейский фонд управления качеством (EFQM), Европейская ор-

ганизация по качеству (ЕОQ), Международная сеть по сертификации (IQNet) и др.

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ СТРАН И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ

Если системы управления качеством реализуются в полном объёме, то качество жизни в любой стране, независимо от её социально-экономической системы, улучшается, по крайней мере, до определённого уровня. Однако рост степени экономической свободы, которая находится в зависимости от конкуренции, при повышении качества товаров и услуг ведёт к расширению свободы выбора.

Задача разработки синтезированной системы для ранжирования стран на основе ряда комплексных показателей занимала умы экономистов, математиков и стратегов в последние 50 лет. Однако по-настоящему комплексный метод так и не был создан. Самая известная попытка сделать это, основываясь на национальных потребительских уровнях, была предпринята более 50 лет назад экономистом Мериллом Келли Беннеттом, профессором Стэнфордского университета. Но разработанный им метод имеет ряд недостатков, самым существенным из которых является невозможность точно оценивать и сравнивать страны со значительными различиями в уровне развития. Подход М.К. Беннетта можно использовать только для ранжирования наиболее или, напротив, наименее развитых стран мира. Например, сравнительная оценка ВВП на душу населения в США, Дании, Шри-Ланке и Сальвадоре с помощью метода Беннетта, скорее всего, не даст надёжных результатов, поскольку существует огромная дисперсия, которая искажает относительные экономические характеристики этих стран.

Недостатки метода Беннетта можно устранить, дополняя алгоритмическую сумму *алгоритмической функцией умножения*. Синтез этих двух математических моделей позволяет разработать комплексную систему ранжирования стран, отражающую уровень их социально-экономического и технологического развития. При алгоритмическом умножении показатели используются в соответствии с их относительным весом влияния и стратегической значимостью реализации того или иного приоритета.

На основании такой системы нами была произведена классификация 83 стран, являющихся частью нового глобального формирующегося рынка. С 2007 г. странами с формирующимся рынком производится более 50% объёма мировой продукции, которую использует около 70% населения мира. Совокупный национальный продукт этих стран в 2.5 раза превышает ВВП США и в 2.3 раза — ВВП ЕС. С 2008 г. в среднем 40% еже-

годных прямых иностранных инвестиций направляется в эти страны. Прежде всего речь идёт об инвестициях в технологии и развитие современных технических систем, что способствует повышению качества товаров и услуг, производимых в странах с формирующимся рынком, что, в свою очередь, обеспечивает повышение качества товаров и услуг в глобальном масштабе.

В наших стратегических сценариях мы целенаправленно увеличивали относительную значимость индексов развития технологий и качества. С помощью этой методики мы разработали новый подход к измерению качества жизни во взаимосвязи с методикой ООН по оценке индекса развития человеческого потенциала (ИРЧП).

В начале 1990-х годов группой экспертов Программы развития ООН (UNDP) была разработана концепция развития человеческого потенциала (human development), которая рассматривает человека как главный приоритет общественного развития. Цель прогресса — расширить возможности человека в реализации своего потенциала и вести здоровую, полноценную, творческую, активную жизнь, в том числе благодаря увеличению её продолжительности, росту образования и доходов. Индекс развития человеческого потенциала является оценочной характеристикой этой концепции и позволяет сравнивать уровень развития государств, исходя из формализованных индикаторов. Он представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый как усреднённое значение следующих трёх обобщающих показателей:

- индекс ожидаемой продолжительности жизни (долголетия), который определяется как продолжительность предстоящей при рождении жизни;
- индекс достигнутого уровня образования, измеряемого как совокупный индекс грамотности взрослого населения и совокупной доли учащихся, поступивших в учебные заведения первого, второго и третьего уровней;
- индекс уровня жизни, равный скорректированному реальному ВВП на душу населения.

Каждый из этих обобщающих индексов характеризует развитие соответствующей жизненно важной сферы, а предлагаемые UNDP аналитические соотношения для расчёта индекса развития человеческого потенциала позволяют довольно точно определить значения каждого показателя, а также обеспечивают сопоставимость межрегиональных и международных сравнений. Регионы (страны) с индексом ниже 0.5 имеют низкий уровень развития человеческого потенциала; 0.5—0.8 — средний уровень; 0.8 и более — высокий уровень. На наш взгляд, на сегодняшний день ИРЧП является универсальным инструментом, позволяющим оценивать и сравнивать качество жизни на-

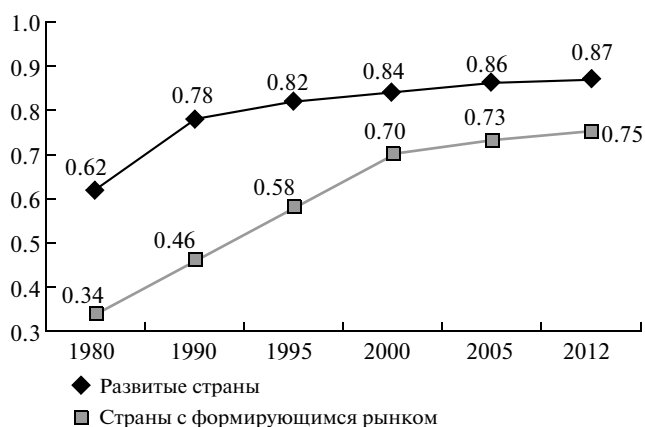


Рис. 3. Динамика индекса человеческого потенциала в развитых странах и в странах с формирующимся рынком

селения на разных уровнях развития и в различных регионах.

На рисунке 3 представлены данные по ИРЧП двух групп государств – развитых стран и стран с формирующимся рынком [8]. Это среднее значение по группам стран. Первая группа включает США, Японию, Германию, Великобританию, Францию, Италию, вторая – Россию, Болгарию, Израиль, Китай, Латвию, Бразилию, Чешскую Республику.

Анализ динамики ИРЧП за последние 23 года показывает, что в то время как развитые страны демонстрируют более высокие абсолютные значения этого индекса, темпы роста индекса выше в странах с формирующимся рынком. Например,

Китай, Бразилия, Чехия и Венгрия существенно сократили отставание от западных стран. На наш взгляд, высокие темпы роста ИРЧП во многом обусловлены внедрением стандарта ISO 9001, устанавливающего требования к системам управления качеством. На рисунке 4 представлен рейтинг стран мира за 2011 г. по количеству выданных сертификатов на соответствие стандарту ISO 9001, построенный на основе данных ежегодного обзора Международной организации по стандартизации за 2012 г. [9]. Как видим, первое место занимает Китай, причём он стабильно удерживает лидерство на протяжении нескольких лет. Тем не менее большинство развитых стран значительно опережают страны с формирующимся рынком по рассматриваемому параметру.

Данные для графиков получены путём сопоставления информации ежегодных обзоров Международной организации по сертификации 2011 и 2012 гг. Сравнение показателей за два года позволили проанализировать динамику сертификации систем управления качеством в 10 наиболее активных в этой сфере странах за 2012 г. Страны глобального формирующегося рынка демонстрируют намного более высокие темпы по двум причинам:

- во-первых, в развитых странах внедрение стандартов на системы управления качеством началось гораздо раньше – в 1987 г., и к 2012 г. системой был охвачен широкий круг предприятий;
- во-вторых, руководство компаний в странах с формирующимся рынком стремится как можно быстрее устранить отставание в качестве товаров

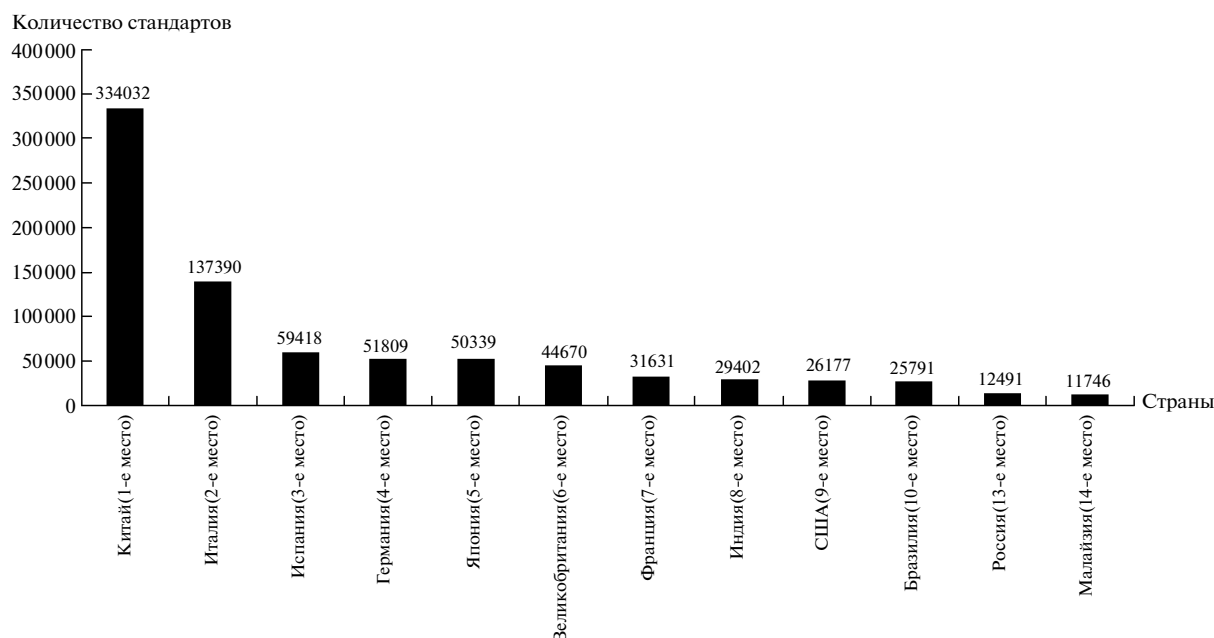


Рис. 4. Количество выданных сертификатов на соответствие системы менеджмента качества требованиям ISO 9001 по странам мира (всего 1101272 сертификата в 184 странах, по данным Обзора ISO за 2012 г.)

% от возможных баллов

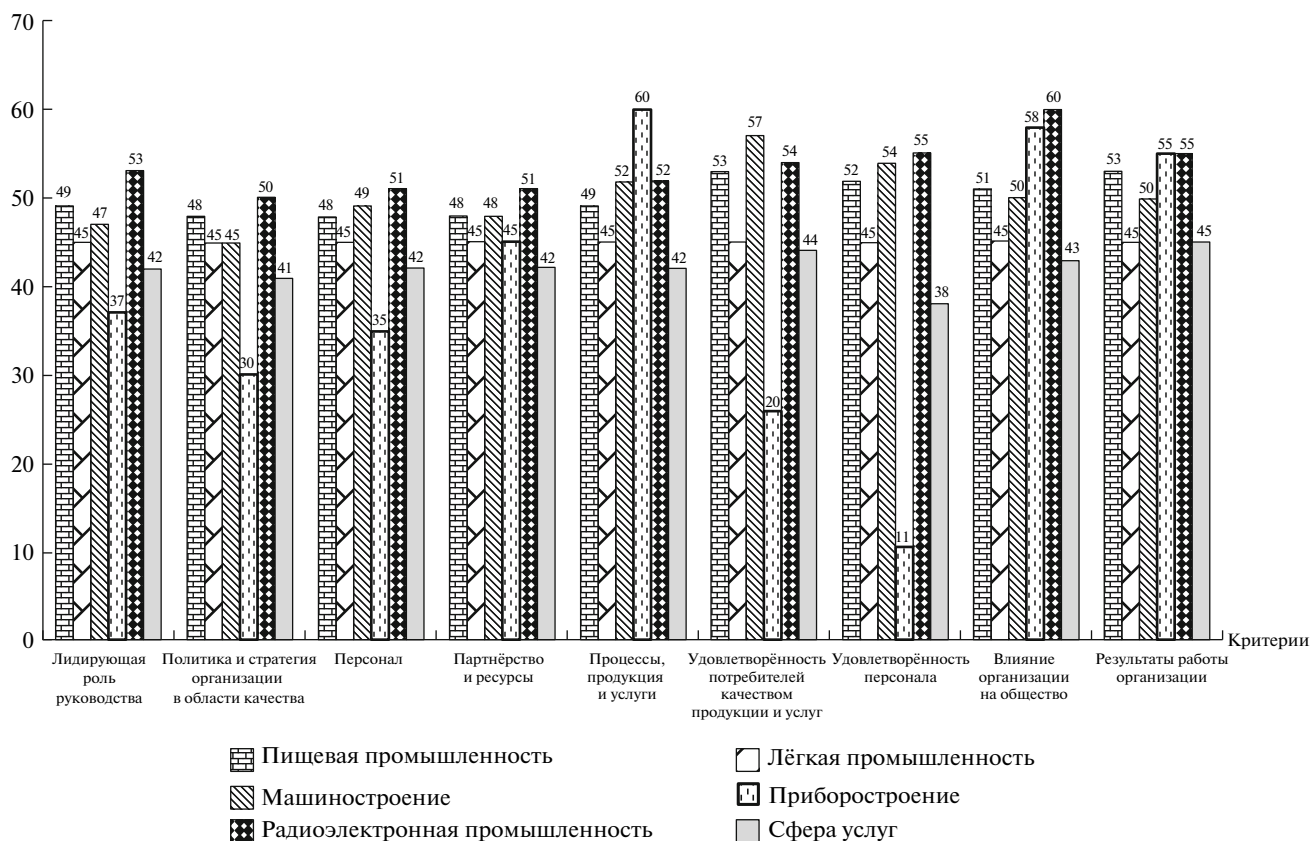


Рис. 5. Анализ деятельности предприятий Санкт-Петербурга в соответствии с критериями “модели совершенства” EFQM (2013)

и услуг, обеспечив своей продукции высокий уровень конкурентоспособности на мировом рынке.

В дополнение к собственным моделям систем управления качеством мы разработали методы корпоративной оценки для предприятий различных отраслей промышленности, форм собственности, характера производства, размеров и численности персонала в соответствии с критериями “модели совершенства” EFQM.

С 1998 г. в Санкт-Петербурге и Ленинградской области проводятся конкурсы по показателям качества. Их критерии гармонизированы с критериями Европейской премии по качеству, учреждённой в 1991 г. Европейским фондом менеджмента качества, Комиссией ЕС и Европейской организацией по качеству. Модель Европейской премии по качеству часто называют “моделью совершенства”. На наш взгляд, здесь важно обеспечивать ориентацию на долгосрочные стратегические результаты, а не на текущие усовершенствования.

На рисунке 5 приведены результаты одного из анализов (по секторам промышленности), представлены усреднённые оценки по таким секторам, как машиностроение, пищевая и лёгкая про-

мышленность, приборостроение, сфера услуг и радиоэлектронная промышленность. Хорошо видно, по какому направлению лидирует каждый сектор. Например, пищевая и радиоэлектронная промышленность имеют высокие оценки практически по всем критериям, а по такому критерию, как “процессы, продукция и услуги” безусловным лидером является приборостроение, которое, впрочем, имеет самые низкие показатели по критерию “удовлетворённость персонала”. Именно в этом направлении предприятиям данной отрасли следует совершенствовать свою деятельность.

Критерии оценки объединены в две группы:

- *возможности*, которые характеризуют, каким образом организация добивается результатов в области качества, что для этого делается;
- *результаты* характеризуют достигнутый уровень.

Каждый критерий имеет свой вес в общей оценке, выраженный в процентах.

В свою очередь оценка по группе критериев *возможности* включает три элемента:

совершенство подхода:

1 – обоснованность;

- подход логически обоснован,

- подход имеет разработанные процессы,
- подход ориентирован на потребности заинтересованных сторон,
- усовершенствования были введены в подход по мере применения;

2 – интегрированность:

- подход поддерживает стратегию,
- подход согласован с другими подходами;

развёртывание подхода:

1 – полнота внедрения: подход внедрён в соответствующих областях;

2 – системность: подход развёрнут своевременно, структурированно, есть возможность реагировать на изменения среды;

оценка и совершенствование подхода:

1 – измерение: проводятся регулярные измерения результативности и эффективности подхода и его развёртывания;

2 – изучение и творчество: определяются лучший опыт внутри и вне организации и возможности для улучшения, применяется творческий подход для определения возможностей для улучшения;

3 – улучшение и инновации: результаты измерений, изучения и творчества используются для определения, ранжирования, планирования и внедрения улучшений.

Оценка по группе критериев *результаты* проводится по следующим показателям:

полнота и представительность результатов:

1 – полнота охвата:

- результаты относятся к потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон, согласуются со стратегией и политикой организации,
- наиболее важные ключевые результаты определены и ранжированы, взаимосвязи соответствующих результатов понятны;

2 – целостность, то есть результаты своевременные, достоверные и точные;

3 – сегментирование: результаты соответствующим образом сегментированы;

достижения:

1 – тенденции позитивны и/или наблюдаются поддерживаемые показатели хорошей работы;

2 – целевые показатели:

- показатели установлены для ключевых результатов,

- показатели адекватны стратегии и политике,

- показатели достигнуты;

3 – сравнение:

- сравнения проведены для ключевых результатов,

- сравнения уместны,

- сравнения являются благоприятными;

4 – причины:

- взаимосвязь достигнутых результатов и их возможностей является понятной,

- есть уверенность, основанная на представленных свидетельствах, что позитивные показатели работы будут поддерживаться в будущем.

Для каждой составляющей критерия оценки выставляются в процентах: 0% означает, что доказательств нет; 100% означает, что приведены все сторонние доказательства. Оценка в процентах каждого критерия рассчитывается по оценкам каждой его составляющей с учётом её веса в рамках критерия, затем переводится в соответствующее количество баллов с учётом коэффициента веса данного критерия в модели. Общая оценка организации определяется путём суммирования баллов, полученных по каждому критерию, и выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертами по критериям модели премии.

Методика позволяет предприятиям определить их слабые стороны, а также пути дальнейшего развития; применить современные методы совершенствования своей деятельности, в том числе основанные на международных стандартах; освоить метод самооценки как инструмента управления качеством. Исполнительной власти регионов методика позволяет привлечь более широкий круг организаций и предприятий к работе по повышению качества, определить приоритетные направления развития экономики регионов, более взвешенно принимать решения по финансовому стимулированию внедрения современных методов управления. Методика может быть применена и на национальном (федеральном) уровне как основа для сравнения регионов и принятия соответствующих стратегических решений.

Масштабный анализ опыта развития системного подхода на микроуровне в различных странах мира привёл нас к выводу, что проблема качества настолько многогранна и сложна, что для её решения недостаточно заниматься повышением качества деятельности отдельных предприятий. Необходимо координировать эту работу, распространять методы управления качеством на более высокие уровни управления.

Применение методологии и концептуальных положений экономики качества совместно с успешным опытом реализации системного подхода позволили нам разработать не имеющую прямых аналогов в мире *многоуровневую систему управления качеством*, основанную на реализации методов программно-целевого планирования и направленную на повышение темпов модернизации любой экономической системы путём воздействия не только на качество производства, но и на ряд показателей “индекса счастья” населения. Федеральная антимонопольная служба Российской Федерации внедрила у себя в центральном аппарате такую систему и в настоящее время предпринимает усилия по её распространению в

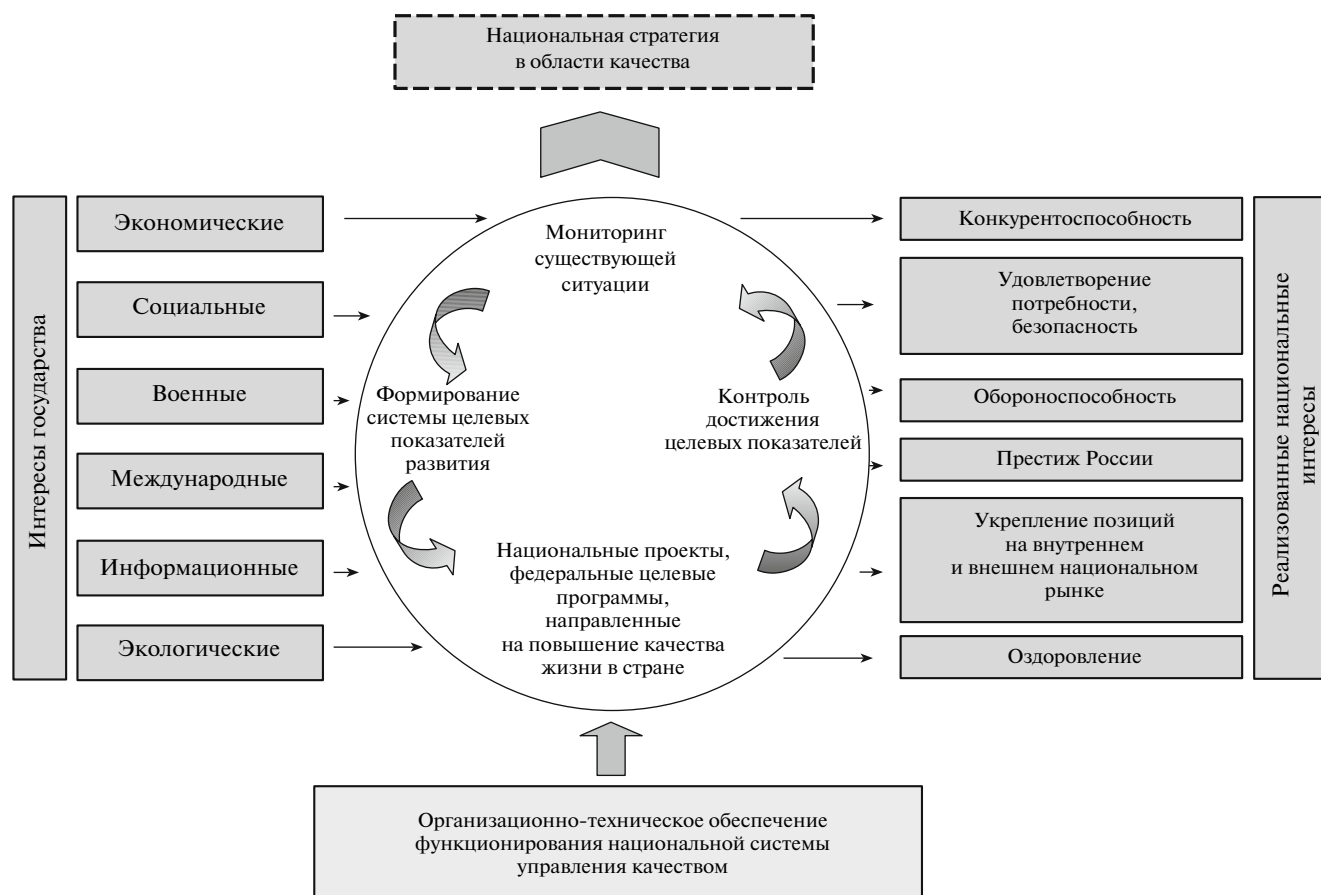


Рис. 6. Национальная система управления качеством

других ведомствах. Наша система управления качеством, разработанная под руководством академика В.В. Окрепилова, уже используется в Северо-Западном регионе России и является частью Комплексной научно-технической программы развития региона до 2030 г.

Необходимо подчеркнуть, что многоуровневая система может быть использована в любой стране как национальная система управления качеством. Основные её элементы показаны на рисунке 6 [10].

“Входом” этой системы (левая часть схемы) являются интересы государства, в которых решающую роль играют вопросы качества: экономические, социальные, военные, международные, информационные, экологические. Это можно расценивать как требования общества к качеству.

“Выходом” системы (правая часть схемы) являются результаты реализации указанных выше государственных интересов, а именно: обеспечение конкурентоспособности, безопасности, обороноспособности, удовлетворение потребностей общества, повышение престижа России в мире, укрепление позиций на внутреннем и внешнем

информационном рынке, улучшение экологической ситуации.

Перечисленные результаты могут быть достигнуты, если заработает *механизм национальной системы*, состоящий из четырёх блоков (центральная часть схемы): мониторинг существующей ситуации; определение целевых показателей развития; разработка национальных проектов, федеральных целевых программ; контроль за достижением целевых показателей.

Цикл функционирования системы менеджмента качества начинается и заканчивается мониторингом ситуации, в котором важную роль играет оценка показателей качества обществом. Результаты мониторинга и анализа общественного мнения относительно требуемых показателей системы управления качеством, по сути, отражают изменения в системе традиционных и креативных ценностей населения различных регионов и стран.

Не останавливаясь подробно на описании остальных блоков системы, можно сделать вывод, что реализация национальной стратегии в области качества является важнейшим инструментом обеспечения устойчивого развития, ориентации

созидательной деятельности работников на качество товаров и услуг путём внесения соответствующих технологических коррективов, а также снижения отрицательного влияния на окружающую среду. Современный уровень развития информационных технологий позволяет осуществлять мониторинг этих факторов в реальном времени.

Подобная система приобретает особое значение в наукоёмкой экономике, которая предполагает повышенную креативную активность социума, рост роли интеллектуальной собственности по сравнению с ролью материально-технической базы производства. Если какая-либо нация стремится к всеобщему процветанию путём создания и внедрения отечественных инноваций, то благодаря внедрению рассматриваемой системы человек должен стать ядром экономического развития.

* * *

Таким образом, согласно нашим исследованиям, “хорошая жизнь” может быть описана как высокое качество жизни и раскрытие креативных возможностей человека, которые должны обеспечиваться на корпоративном, региональном и национальном уровне благодаря внедрению системы управления качеством. Сегодня эта система может быть реализована во всём мире, в том числе в странах с однопартийным политическим режимом, таких, например, как Китай и Вьетнам, и даже в некоторых авторитарных государствах с высоким уровнем жизни (Объединённые Арабские Эмираты). Однако, поскольку эта система должна органично соединять в себе демократические ценности, права человека, культурную и религиозную терпимость, мотивацию к креативности, она не может быть внедрена в большинстве государств с диктаторским режимом, где уровень жизни низкий и нет условий для проявления творческой активности.

Широкое применение новых технологических достижений в транспортной и телекоммуникационной областях, а также дальнейшая либерализация международной торговли и других видов международных экономических отношений (особенно под эгидой ВТО) способствовали установлению большинством стран мира отношений сотрудничества на постоянной основе. Все эти изменения сошлись в той точке, где критическая масса международного экономического сотрудничества вывела бизнес-сообщество на новый уровень экономической интеграции — глобальное рыночное пространство, подсистемой которого является глобальная производственная площадка. Развитие мирового порядка отражает сегодня характеристики глобального рыночного пространства и глобальной производственной

площадки, оказывая на них обратное влияние. Эта тенденция способствует уменьшению разрыва в качестве жизни и в качестве товаров и услуг между странами глобального формирующегося рынка и развитыми странами, что осложняет процесс выбора для стратегов и руководителей компаний решений о том, куда направлять инвестиции: перспективы получения прибыли на внутреннем и на международном рынках сближаются. Главное правило для инвесторов — не рисковать в условиях неизвестности. Именно поэтому процессы сближения ценностей населения стран глобального формирующегося рынка и развитых стран, вызревание глобального сообщества подталкивают предпринимателей к ускоренному повышению качества промышленного производства, товаров и услуг. Ценности населения стран Запада и стран глобального формирующегося рынка будут существенно сближаться в течение ближайших 25–35 лет, отражая интересы глобального сообщества. Этот процесс неизбежно приведёт к возникновению нового мирового порядка, ориентированного на “хорошую жизнь” большинства населения планеты.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Аристотель*. Никомахова этика (в переводе Роджера Криспа). Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
2. *Фэлс Э.* Массовое процветание: как общественные инновации (инновации народных масс) создали рабочие места, проблемы и изменения. N.Y.: Princeton University Press, 2013.
3. *Квинт В.Л.* Глобальный формирующийся рынок: стратегическое управление и экономика. N.Y.: Routledge, 2009.
4. Европейское исследование по качеству жизни. Брюссель: Еврофонд, 2012.
5. World Happiness Report 2012. United Nations Conference on Happiness mandated by the UN General Assembly.
6. *Пантин В., Лапкин В.* Эволюция ценностных ориентаций россиян в 1990-е годы. http://ecsocman.hse.ru/data/056/826/1231/v_lapkinx2cx20v_pantin_pro_99.doc
7. *Окрепилов В.В.* Экономика качества. СПб.: Наука, 2011.
8. Отчёт UNDP по оценке Индекса развития человеческого потенциала, 2013. Нью-Йорк. <http://hdr.undp.org/en/>
9. Обзор ИСО по количеству выданных сертификатов на системы менеджмента за 2012 г. <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/certification/iso-survey.htm>
10. *Квинт В.Л., Окрепилов В.В.* Роль качества в зарождении и развитии глобального формирующегося рынка. Нью-Йорк: Исследовательский семинар им. Деминга, 2011.