

Качество в социальном управлении

Бабкина Инна Викторовна

Аспирант

Санкт-Петербургский государственный университет, Социологии,

Санкт-Петербург, Россия

E-mail: babkina_iv@mail.ru

О качестве в философии

Междисциплинарность, возможность существования знания на стыке наук позволяет современным научным исследованиям представить исследовательскую проблему более полно и разносторонне. Изначально рассуждения о качестве имели философское основание. При этом качество сопоставлялось с категорией количества, а позже – с категорией меры. Над формированием знаний о качестве в философском понимании работали Аристотель, И. Кант, Гегель, Ф. Энгельс.

В 1928 году И.А. Ильин писал: «Да, в нашей прошлой истории нам не хватало ни времени, ни сил на качество...» [3], тем самым предвещая новый виток в развитии изучения вопросов о качестве.

О качестве в экономике

Исторически обусловленная связь категорий качества и количества позволила на протяжении XX века развивать функциональный подход к качеству и его выражение посредством количественных показателей, что можно объяснить интересом к качеству со стороны экономической сферы. Так как в эпоху господства рыночной экономики качество деятельности обеспечивало полноту реализации потенциала экономических субъектов, что влияло на их доходность. Именно отсюда исходит мнение, что качество можно свести к эффективности. «Традиционно эффективность <...> измерялась отношением цели и результата. Чем ближе результат к поставленной цели и чем меньше на это затрачено средств, тем эффективность выше» [5]. Однако утверждение о том, что качество равно эффективности не вполне верно. Если в экономике под эффективностью подразумевают соотношение затрат и результатов, то это отсылает к либерально-институциональной концепции управления, согласно которой основанная задача управленческой системы заключается в экономии при распределении и перераспределении благ для достижения экономических целей. Однако со временем понятие экономической эффективности сменило понятие социальной эффективности управленческих систем. Особенностью последней является способность достигать социально значимых целей, необходимых для развития общества. Современный этап развития научного знания в социологии управления свидетельствует о переходе от понятия социальной эффективности управления к понятию качества управления [1]. Следовательно, понятие эффективности входит в понятие качества, однако оно не исчерпывает собой все критерии категории качества. Кроме того, практический интерес к качеству сегодня простирается далеко за пределы экономической сферы.

О качестве в социологии

В наше время уже принято говорить об интегральном подходе к определению качества, пришедшему на смену функциональному подходу. Качество уже не абстрагируется от каких-либо сфер жизни общества. Оно становится всеобъемлющим. Стремление

к качеству в одной сфере находит отражение в других. Подтверждением тому может служить принципиальная применимость стандартов ИСО 9000 ко всем видам деятельности. То есть универсальность международных стандартов серии ИСО позволяет задавать организациям (в том числе организациям социального управления) минимальные требования, которым они должны соответствовать при реализации своей деятельности, с целью гарантирования качества этой деятельности.

Итак, качество сегодня – это «определенность вещи, предмета, явления, процесса, на основе которой они приобретают свое специфическое бытие и выделяются из многообразия других вещей, предметов, процессов и явлений» [4]. Определенность может быть как внешняя (форма, облик, свойства), так и внутренняя, указывающая на целостность объекта, выраженная через признаки системности, структурности, организованности.

Выделение признака системности объясняется тем, что современная наука и практическая деятельность имеют дело со сложными системными формированиями. Различные системы включают в себя комплекс подсистем. Поэтому сохранение единой целостности системы является важным условием ее существования. Образование новых подсистем оказывает влияние на появление нового системного качества, что обеспечивает дальнейшее совершенствование системы. Последующее развитие идеи системного качества нашло отражение в структурном качестве, так как каждая целостная система обладает структурой – фиксируемыми связями между элементами, которые обеспечивают упорядоченность системы. Заключительной и интегрирующей характеристикой качества является организованность подсистем. Организованность выражает некоторую слаженность, совпадение в пространстве и во времени событий, явлений и процессов, их взаимосогласованность.

Если обращаться вновь к стандартам ИСО, то обычно их используют организации, которые стремятся добиться преимущества в конкурентной среде. Однако организации социального управления функционируют вне зависимости от такого рычага рыночной экономики как конкуренция. Тем не менее, существование в данных структурах своей системы оценки и управления качеством возможно и даже желательно. Так как отсутствие у организации социального управления конкурентной среды не должно быть оправданием низкому качеству жизни управляемого этой организацией сообщества. Поэтому в условиях социального управления – воздействия субъекта управления на объект в процессе реализации социально значимых целей – государственные и негосударственные органы социального управления предоставляют сообществу (населению) услуги, которые являются необходимыми и значимыми для существования и развития данного сообщества. Следовательно, если организации социального управления (будь то общественные организации или административные, такие как муниципалитеты или государственные органы исполнительной власти) смогут обеспечить качество своей деятельности, тем самым они выразят свою ориентацию на заинтересованность в уровне жизни населения. Что в большей степени, чем все публичные заявления, является показателем стремления к гражданскому и, соответственно, демократическому обществу.

Каким образом в организациях социального управления можно зафиксировать качество их деятельности нам и предстоит разобраться.

Литература

1. Волчкова Л.Т. Качество социального управления: уроки истории и современность

// Социальное управление: качество, технология, инновации: Сборник статей / Под ред. Л.Т. Волчковой. – СПб., 2009.

2. Дмитриев Ю.Я. Категории качества, количества и меры в историко-философском процессе. Генезис. Закономерности развития. Функции. М., 1995.
3. Ильин И.А. Спасение в качестве // Русский колокол, 1928г., №4.
4. Крянев Ю.В., Кузнецов М.А. Философия качества. М., 2004.
5. Честнов И.Л. Качество управления и права // Социальное управление: качество, технология, инновации: Сборник статей / Под ред. Л.Т. Волчковой. – СПб., 2009.