**Quality Management: менеджмент качества или качественный менеджмент**

Недавно на [www.e-xecutive.ru](http://www.e-xecutive.ru) разыгрались нешуточные страсти в связи со статьей [Андрея Матусевич](http://www.e-xecutive.ru/community/persons/detail/177410/)а [«О менеджменте качества и о качестве менеджмента»](http://www.e-xecutive.ru/knowledge/announcement/1557117/). В статье выдвигается и обосновывается предположение, что неверное толкование термина «менеджмент качества» связано с трудностями перевода с английского. Комментарии к статье уже заняли десять страниц и продолжают «прибывать».☺ Мне захотелось добавить и свою каплю в развернувшуюся дискуссию.

Становление и развития менеджмента качества неразрывно связано с консультационной работой У. Эдвардса Деминга в Японии. Свои взгляды на управление качеством Деминг последовательно изложил в книге [«Выход из кризиса»](http://baguzin.ru/wp/?p=2138). В этой работе Деминг много внимания уделяет качеству продукции, но всё же основной акцент делает на новой роли менеджмента в управлении *компаниями* (а не только качеством). Деминг на протяжении всей книги постоянно подчеркивает, что роль идет не о контроле качества и не об управлении качеством (в узком смысле), а о новой парадигме управления (14 пунктов).

В своей статье на e-xecutive Андрей Матусевич пишет:

*Понимают ли люди, читающие или говорящие о качестве, о каком, собственно, качестве, качестве чего идет речь? Может ли слово «качество» существовать самостоятельно, без определения объекта, к которому оно относится? Не превращается ли понятие, обозначаемое этим словом, в абстракцию?*

*Спросите у рядовых сотрудников предприятия, что такое «качество», и, в подавляющем большинстве случаев, вам расскажут о качестве продукции. Спросите, …кто на предприятии отвечает за качество, и вы услышите: контролеры ОТК, служба качества, директор по качеству… Многие управленцы по-прежнему считают, что они отвечают только за свое функциональное направление, то есть за производство, обслуживание оборудования, закупки, финансы, продажи, и т.д., но не за качество. За качество должно отвечать специальное подразделение.*

*Я предполагаю, что при переводе терминов, содержащих слово «quality», не всегда… можно однозначно определить, какой частью речи это слово является в английском языке, и в силу устоявшейся традиции оно переводится существительным «качество». Отсюда и повсеместно распространенный перевод словосочетания «Quality Management System» уже привычным в русском языке термином «система менеджмента качества».*

*А теперь внимание! Вопрос: «насколько* ***не****правильный перевод фразы Quality Management System смог повлиять на отторжение целой страной [Россией] самой передовой управленческой философии, и, как следствие, на ее [России] текущее незавидное положение с производительностью труда и с экономикой в целом?»*

*Каким же должен быть правильный перевод?*

*Quality Management System – это не что иное, как «система качественного менеджмента». И тогда возникает вопрос: «А что же такое качественный менеджмент?» …качественный менеджмент это – возглавляемое и реализуемое высшими руководителями системное и систематическое управление организацией с целью производства товаров и услуг в соответствии с требованиями потребителя через вовлечение всего персонала организации, а также ее поставщиков, в постоянное улучшение всех процессов на основе их регулярного измерения и анализа.*

Любопытно, что на том же [www.e-xecutive.ru](http://www.e-xecutive.ru) спустя несколько недель после выхода упоминавшейся статьи, Владимир Токарев также обращается к теме важности [операциональных определений](http://baguzin.ru/wp/?p=448) на примере двух терминов: «предприниматель» и «бизнесмен». В [своей заметке](http://www.e-xecutive.ru/blog/tokarev/10084.php) он несколько абзацев посвящает и менеджменту качества:

*Какими могут быть результаты ошибок в трактовке терминов? Одна из российских проблем (третья, после дураков и дорог) – это проблема качества. Пусть какой-либо потребительский товар, например осенние женские сапоги, прошел технический контроль. Работник отдела технического контроля (ОТК) гарантирует отличное качество сапог. Женщина, которая купила эти сапоги, через неделю почувствовала, что хотя сапоги модные и достаточно ноские, однако колодка не очень удобная и она в них устает больше обычного. Что она скажет про качество этих сапог?*

*В самом начале перестройки с целью повышения качества огромные средства были истрачены на организацию Госприемки – специального административного органа, которому поручили контроль качества производимой продукции по всей стране. Однако качество российской продукции при этом нисколько не улучшилось. При принятии этого решения исходили из определения, что качество – это некий технический уровень изделия, соответствующий заданному, а госприемка должна обеспечить независимость экспертизы оценки этого технического уровня. В этом не очень точном определении категории качества не хватает на первый взгляд пустякового элемента – роли рядового потребителя в оценке качества изделий. Из правильной трактовки категории качества вытекает, что главным цензором качества должен выступать потребитель. Из-за терминологической ошибки огромные деньги были выброшены на ветер, а уровень российского качества остался на прежнем уровне.*

*В 50-х годах большинство товаров из Японии было очень низкого качества. Разобравшись с терминологией, японские корпорации смогли создать условия, когда покупатели выступали главными контролерами качества, производимой ими продукции. В результате они смогли очень серьезно потеснить даже североамериканских производителей.*

А совсем недавно я прочитал:

*Что же касается меня, то я придерживаюсь совершенно иного мнения и утверждаю, что всякий раз, когда сколько-нибудь долгое время бушует спор, ... в основании его никогда не лежит проблема относительно слов, а всегда действительная проблема, касающаяся вещей[[1]](#footnote-1).  
И. Кант (1786)*

Не в бровь, а в глаз!

На мой взгляд, термин «менеджмент качества» никуда не годится. В то же время, вопросы терминологии считаю очень важными. Если вспомнить Деминга, то он выделял два аспекта: операциональные определения и понимание вариабельности. Так вышло, что важнейшее определение – что же такое Quality Management – в отечественной управленческой науке и практике пока «не устаканилось». Предложенный Андреем Матусевичем «качественный менеджмент» не является удачным термином. Так же, как и попытки использовать термины «регулярный менеджмент» и «системный менеджмент»… Ну не может менеджмент быть нерегулярным, некачественным, бессистемным! Тогда он недоменеджмент.

Начало формы

Конец формы

Как быть? У меня нет готового решения. А у вас?..

1. Цитируется по К. Поппер «Логика научного исследования» [↑](#footnote-ref-1)