



**В. Л. Квинт,**  
иностраный член РАН,  
заведующий кафедрой  
финансовой стратегии  
Московской школы  
экономики МГУ  
им. Ломоносова, руководитель  
Центра стратегических  
исследований МГУ



**В. В. Окрепилов,**  
академик РАН,  
член Бюро Отделения  
общественных наук РАН,  
генеральный директор  
ФБУ «Тест-С.-Петербург»

## СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РОЛИ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ И ЦЕННОСТЕЙ ЛЮДЕЙ В РАЗВИТИИ СТРАН С ФОРМИРУЮЩИМСЯ РЫНКОМ И ЗАПАДА

**Ключевые слова:** глобальный формирующийся рынок, качество жизни, экономика качества, система менеджмента качества, ценности, метод Беннета, индекс развития человеческого потенциала.

*В статье представлен анализ философских и политэкономических основ развития экономических систем в различных странах мира с целью определения причин, обуславливающих различия в уровнях качества жизни. На основе полученных результатов авторами сформированы предложения по управлению качеством жизни на основе внедрения и развития современных методов менеджмента качества на различных уровнях управления.*

Международная конференция «Стратегические приоритеты развития экономики России и стран Европы: перспективы интеграции» стала продолжением диалога, который был начат в октябре 2013 г. в Стокгольме на международном семинаре «Независимые исследования в области повышения качества в мире», организованном шведским Научно-исследовательским институтом промышленной экономики.

Укрепление экономического сотрудничества между Россией и странами Европы – тема, актуальность которой была и остается чрезвычайно высокой. Повышение показателей экономической деятельности, совместные проекты в различных отраслях науки и техники направлены в конечном счете на повышение качества жизни людей. А это – глав-

ный приоритет социально-экономического развития любого сообщества государств и каждого государства в отдельности.

Наше исследование, первоначально чисто прикладного характера, началось более сорока лет назад. Изучая проблемы эффективности и стратегии производства, а также качества товаров и услуг в СССР, мы наблюдали низкий уровень качества изделий и услуг, огромный объем отходов в производстве и значительно меньшие показатели эффективности и производительности, особенно в сравнении со странами Западной Европы, США и Японии. Мы пришли к выводу, что Советский Союз не сможет удовлетворить потребности своего населения в товарах и услугах вследствие низкого качества продукции отечественного производства, неэффек-

тивности производства и сопутствующего этому высокому уровню загрязнения окружающей среды. В тот период исследование стало выходить за рамки прикладного, поскольку мы начали искать причины, лежащие в основе такого низкого качества товаров народного потребления в политэкономических основах самой социалистической системы хозяйствования страны. 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].

Анализ различий качества жизни в различных экономических системах и странах ведет к крупномасштабным выводам в сфере политэкономии, экономики и ряда технологических наук. В частности, о зрелости и стабильности общества можно судить исходя из развития и удельного веса его среднего класса. Доминирование ценностей среднего класса, особенно с учетом крайностей, которые можно обнаружить в наборе ценностей более низкого и высокого классов, способствуют динамизму общества (это одна из самых важных категорий, применяемая профессором Эдмундом Фелпсом в его последней книге «Массовое процветание...») [2].

Средний класс в развитых странах всегда имеет более высокий уровень жизни (одна из характеристик категории «качество жизни»), большее влияние в обществе и меньший разрыв с качеством жизни наиболее богатой части общества, особенно по сравнению с ролью среднего класса в развивающихся странах или *странах с формирующимся рынком*. (Последняя экономическая категория, в частности, категория «*глобальный формирующийся рынок*» – была сформулирована и введена в начале 90-х гг. под влиянием наших исследований и публикаций, и включает в свою дефиницию роль среднего класса как одну из определяющих в отношении дифференциации с развивающимися странами) [3].

В чем 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 вызваны характером политической системы, однако

трудно доказать, что высокий уровень свобод в обществе является предвестником более высокого качества жизни, которое в данном контексте означает более высокое качество производимых товаров и услуг, а также обеспечение защиты и улучшение качества окружающей человека среды.

Почему в странах с меньшей степенью политической свободы (например, 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 ответ на этот вопрос заключается не в анализе политических свобод, а в уровне свобод экономических и рыночных отношений, входящих в категорию «экономическая свобода». Неотъемлемой частью этой категории является «свобода выбора». В частности, речь идет о свободе выбора товаров, услуг и места проживания. В совокупности эти характеристики предопределяют уровень качества жизни в разных странах. Систематическое воздействие на развитие качества различных характеристик этих категорий, по сути, представляет собой **управление качеством жизни**.

В нашем исследовании мы проанализировали философские и политэкономические основы развития на базе выборки экономических систем, стремясь обнаружить причины, обуславливающие различия в уровнях качества жизни в рамках этих систем. На основе полученных результатов были сформированы соответствующие предложения по управлению качеством жизни. В конечном итоге это привело нас к разработке методологических и практических рекомендаций, касающихся будущего различных политэкономических систем, предопределяемых свободой выбора, которые – в наилучшем варианте реализации этих рекомендаций – будут приближаться к характеристикам категории «хорошая жизнь».

Качество жизни и уровень удовлетворенности этим качеством определяются ценностями, субъективно устанавливаемыми человеком исходя из того, насколько его потребности были удовлетворены (например, качество товаров и услуг).

В рамках теоретической концепции «хорошей жизни» Аристотеля счастье как фило-

софская категория впервые встала на повестку дня экономических исследований в конце XX в., прежде всего в исследованиях экономистов развитых стран.

По данным Европейского исследования по качеству жизни, проведенного в 2003, 2008 и 2011 гг. среди граждан ЕС из 27 стран, характеристики категории «счастье» были ранжированы следующим образом (табл. 1) [4].

Таблица 1  
Рейтинг индекса счастья граждан стран  
Евросоюза в соответствии с традиционными  
ценностями

Ценности	Страны ЕС с формирующимся рынком, %	Развитые страны ЕС, %
Здоровье	80	73
Любовь	41	48
Наличие работы/ Удовлетворенность работой	39	31
Мир	33	38
Деньги/Богатство	38	25
Дружба	24	36
Свобода	19	32
Правосудие	22	24

Как видно, большинство опрошенных в развитых странах как главную составляющую счастья указали здоровье, на втором месте стоит ощущение любви, последующие места заняли наличие работы, мир и деньги, дружба и свобода.

Приоритетность данных характеристик счастья отражает ценности человека западной цивилизации, и не только европейцев, но также американцев и канадцев. Аналогичные результаты были получены во многих других исследованиях.

Население стран с формирующимся рынком – даже тех из них, которые входят в ЕС, – несколько по-другому расставляет приоритеты в отношении основных характеристик категории «счастье». Вследствие более быстрого темпа роста населения в этих странах по сравнению с развитыми, наблюдается широкая дифференциация в ранжировании характеристик между различными возрастными группами.

В странах, не являющихся членами ЕС, которые интегрируются в мировое сообщество гораздо медленнее, этот разрыв между младшим и старшим поколениями проявляется еще сильнее. В частности, это особенно характерно для России (по данным ряда публикаций) [5], где население в возрасте до 25 лет, то есть выросшее в посткоммунистический период, в качестве основной характеристики счастья ставит деньги, второе место делят между собой свобода и права человека, за которыми следует личное человеческое достоинство. Для людей старше 55 лет, выросших в годы правления и коммунистической партии, приоритеты в определении счастья заметно отличаются: на первом месте – труд и наличие работы, на втором – права человека и удовлетворенность работой, далее – трудолюбие, и только за этим следуют деньги и свобода.

Таким образом, удовлетворенность качеством жизни людей в развитых странах и странах с формирующимся рынком существенно различается в силу различных ценностных характеристик. Чем выше уровень экономической свободы в обществе, тем сильнее конкуренция на рынке и тем шире диапазон качества и количества предлагаемых товаров и услуг. Это ведет к более полному удовлетворению запросов потребителей, так как они могут приобрести те товары и услуги, которые отвечают их ожиданиям.

Естественно, гораздо сложнее обеспечить соответствие ценностям населения развитых стран, чем населения стран с формирующимся рынком и развивающихся стран, поскольку ожидания первых гораздо выше и требования к качеству товаров и услуг намного жестче. В странах с формирующимся рынком и развивающихся странах – особенно в странах с жесткой командной системой (таких как Северная Корея, Куба, Зимбабве и др.) предъявляемые требования намного ниже и обусловлены наличием товаров и услуг в связи с их дефицитностью и/или низким уровнем доходов большей части населения. Такое отсутствие свободы выбора вынуждает потребителей покупать товары и услуги любого доступного качества, в том числе очень низкого, которое не соответствует их требованиям и ожиданиям. В результате снижается и мотивация работников по производству товаров и услуг более

высокого качества. С падением мотивации работников снижается производительность труда.

В силу того, что люди вынуждены покупать некачественные товары и услуги, эффективность производства падает, количество отходов резко возрастает, и это негативно сказывается на состоянии окружающей среды, прилегающей к производственным объектам, а также жилым районам. Усиливаются асоциальные явления, такие как алкоголизм, преступность, возникает разочарование в правительстве и недоверие к принимаемым им решениям, при этом приобретение любых импортных товаров и услуг становится привилегией, которую может позволить себе только элита. Стандарты качества жизни и удовлетворенности населения снижаются, что приводит к потере ощущения счастья.

Мы видим причины, в силу которых производительность труда в странах с командной экономикой всегда ниже, чем в странах со свободной рыночной экономикой, в которых качество жизни растет более быстрыми темпами. В конечном счете неудовлетворенность качеством жизни в таких странах вместе с низким уровнем свободы выбора товаров и услуг инициирует социальную трансформацию и политические процессы, часто революционного характера. Результат этого процесса всегда одинаков: создание условий для развития свободного рынка, сопровождаемое расширением выбора товаров и услуг.

Таким образом, мы наблюдаем, как связаны философские категории «счастье» и «хорошая жизнь» с чисто экономической категорией «качество товаров и услуг». Эта взаимосвязь между философским и экономическим анализом помогает определить и спрогнозировать политические трансформации в обществе.

Наши исследования (авторов доклада – В. Л. Квинта и В. В. Окрепилова) в 70–80-е годы велись в аналогичной или в смежных областях в направлении анализа различных аспектов качества, в том числе качества жизни и социально-экономических процессов, которые определяют качество. Эти исследования носили преимущественно методологический характер и были связаны с изучением стандартизации как инструмента улучшения

качества товаров и услуг в тех ситуациях, когда система мотивации не могла быть эффективно использована для такого улучшения в связи с политическими и экономическими ограничениями, налагаемыми политической системой.

В тот период исследования профессора В. Л. Квинта были в основном связаны с изучением характеристик ценностей различных групп населения в развивающихся странах, а также влияния этих ценностей на политэкономические трансформации обществ. Особый интерес состоял в анализе того, каким образом эти процессы могут привести как к крушению различных диктатур, так и к переходу этих стран в новую группу – страны с формирующимся рынком. Исследования профессора В. В. Окрепилова в основном были связаны с анализом возможности применения инструментов стандартизации, метрологии и менеджмента качества в решении задач обеспечения эффективности устойчивого развития и повышения качества жизни населения. Объединив наши выводы, мы смогли провести более тщательный анализ различных систем, которые могут быть использованы для **измерения и управления качеством жизни**.

Для обеспечения жизнеспособности того или иного политического режима любой страны основная стратегическая концепция должна быть ориентирована на предпочтения, которые отражают основные потребности и выбор народа. Без понимания этой стратегической концепции и ее связи с обеспечением свободы выбора для людей невозможно поддерживать развитие рынка и существенно улучшить качество жизни.

Сложная и неэффективная система централизованного планирования, используемая во многих странах с командной экономикой, не может обеспечить разнообразие при внедрении в нескольких компаниях, производящих один и тот же конкретный вид продукции. Эти системы изначально не были созданы для того, чтобы предоставить людям выбор среди множества различных вариантов одного конкретного вида продукции.

Например, в Советском Союзе экономисты пытались найти способы повышения качества товаров и услуг, несмотря на отсутствие мотивации. Профессор В. В. Окрепилов



создал структуру оригинальной системы менеджмента качества, которая внедрялась на предприятиях в Ленинграде (ныне г. Санкт-Петербург) с 1976 г. и действовала в течение 5 лет. За этот период благодаря такой системе было обеспечено сокращение сроков цикла по производству новой продукции, уменьшение количества отходов производства, повышение качества продукции, что способствовало ускорению прогресса по переходу к новой улучшенной модели системы, применимой в любой компании. Тем не менее внедрение таких систем не способствовало повышению ожидаемого срока службы и улучшению эстетических показателей продукции; в силу ограничений, диктуемых командной экономикой, эти показатели практически невозможно улучшить. Вскоре стало очевидно, что единственный способ повысить качество товаров и услуг в условиях низкой мотивированности заключается в разработке государственных стандартов на соответствующие характеристики. Практика принудительного применения государственных стандартов в рамках системы менеджмента качества в этих странах стала уникальной, так как внедренные стандарты имели силу наравне с законодательством.

Но даже такая система столкнулась с огромными проблемами в условиях командной экономики. Во-первых, требования стандартов к высочайшему качеству товаров и услуг было нереально выполнить в силу того, что большинство государственных компаний 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 со средними производственными мощностями совокупности промышленных предприятий). Во-вторых, даже с более низким уровнем требований и нормативов они были внедрены и исполнялись не более чем на 60%. В целом отсутствовала мотивация для улучшения качества продукции на корпоративном уровне. Сотрудники и компании имели тот же доход вне зависимости от того, что они производят, в результате чего

продолжалось производство продукции низкого качества. Свобода выбора для потребителей не была обеспечена.

Попытки инициировать широкомасштабное внедрение систем менеджмента и дифференцировать оплату труда в зависимости от его качества сдерживались под странном предлогом, что положительная мотивация будет способствовать развитию неравенства в социалистическом обществе. На том этапе мы решили поделиться своими идеями и опытом по внедрению нашей модели системы менеджмента качества с Международной организацией по стандартизации (ISO). Однако начало широкой разработки и внедрения этих стандартов можно отнести лишь к началу XXI в. (после распада Советского Союза), между тем как методические основы этой деятельности были предложены нами еще за 20 лет до этого.

Упразднение командной экономики способствовало усилению значимости и полезности нашего исследования. Мы приступили к реализации наших идей в странах с формирующимся рынком с новым энтузиазмом. Правительства этих стран начали использовать предложенный системный подход не только в отношении непосредственно технологических систем производства, но и в отношении финансовых систем, систем трудовых ресурсов и мотивации. Системы управления качеством, изначально нацеленные на технологические составляющие, были дополнены ориентацией в сторону экономических аспектов, и именно в это время были заложены основные идеи **экономики качества** как нового направления экономической науки.

Непосредственной целью экономики качества является выявление основных тенденций и закономерностей в отношении качества производимых товаров и услуг, а также определение того, какое влияние оказывает качество на социально-экономическое процветание [6].

Фактически качество производимых товаров и услуг является одним из важнейших критериев для оценки зрелости любого общества. Экономика качества включает в себя экономический анализ и разработку управленческих моделей, которые могут быть ис-

пользованы на всех уровнях корпоративного и государственного управления, а также международных организаций.

Наши исследования показывают, что критерии качества интегрированы в каждый аспект человеческой жизни. Системы менеджмента качества являются жизненно важной частью инновационной социально-экономической системы. Ввиду того, что глобальное сообщество стремится к формированию наукоемкой экономики, основанной на интеллектуальном потенциале как доминирующей экономической силе на глобальном рынке, внедрение систем менеджмента качества потребуется во всемирном масштабе. Эти системы можно сравнить с иммунной системой организма. По нашему глубокому убеждению, если бы в странах, на которые обрушился мировой финансовый кризис 2008 г., были внедрены национальные системы управления качеством, то его последствия для экономик этих стран были бы значительно смягчены.

Следует отметить, что текущие экономические исследования авторов доклада направлены на разработку и применение различных методов экономики качества, оценку влияния качества на модернизацию экономических систем, а также формирование условий для ее постоянного и устойчивого развития. Мы сотрудничаем с крупнейшими международными организациями, которые специализируются на менеджменте качества, такими, как: Международная организация по стандартизации (ISO), Европейский фонд управления качеством (EFQM), Европейская организация по качеству (EOQ), Международная сеть по сертификации (IQNet) и др.

Если системы менеджмента качества реализуются в полном объеме, то качество жизни в любой стране независимо от текущей социально-экономической системы улучшится, по крайней мере, до определенного уровня. Однако рост уровня экономической свободы, которая находится в зависимости от конкуренции, при повышении качества товаров и услуг ведет к расширению свободы выбора. В течение последних 20 лет мы фокусировали наши исследования на системах управления качеством, внедряемых в странах с формирующимся рынком.

Разработка синтезированной системы для ранжирования стран на основе ряда комплексных показателей занимала умы экономистов, математиков и стратегов, по крайней мере, последние 50 лет. Однако мы обнаружили, что по-настоящему комплексный метод так и не был создан. Самая известная попытка это сделать, основываясь на национальных потребительских уровнях, была предпринята более 50 лет назад экономистом Мериллом Келли Беннеттом, профессором Стэнфордского университета. Но разработанный Беннеттом метод имеет ряд недостатков, наибольшим из которых является невозможность точно оценить страны со значительными различиями в развитии.

Метод основан на следующем: наилучший показатель в какой-либо классификации подвергается делению на самый худший. Если, например, лучший показатель равен 1, а худший 50, то 1 делится на 50. Этот подход можно использовать только для оценки и точного ранжирования наиболее развитых или наиболее слаборазвитых стран мира. Например, оценка ВВП на душу населения в США, Дании, Шри-Ланке и Сальвадоре с помощью метода Беннетта, скорее всего, не даст надежных результатов, поскольку существует огромная дисперсия, которая искажает относительные показатели между странами.

Этот недостаток в методе Беннетта появился вследствие использования *алгоритмических сумм* показателей индекса по странам, в которых отдельные показатели рассчитываются по отношению друг к другу. Его подход в общем виде отражен в следующем алгоритме, который был немного изменен в соответствии с целями данной работы:

$$P = \sum_{k=1}^N P_k \cdot W_k,$$

где  $P$  – синтезированный индикатор,  $P_k$  – один из пяти специфических индикаторов, указанных ниже,  $W_k$  – значимость индикатора  $P_k$ ,  $N$  – общее количество индикаторов (в данном случае 5).  $W_k$  определяется как относительный вес каждого из пяти индикаторов, перечисленных в табл. 2.

Таблица 2  
Интегрированные показатели и их веса

Показатель	Вес
Индекс современности промышленности	1
Индекс экономики знаний	1
Индекс индустрии услуг	0,7
Индекс экономической свободы	0,7
ВВП на душу населения	2

Профессор Беннетт никогда не использовал эти индикаторы, однако, мы предлагаем применять их в практике стратегов и экономистов.

Страны расположены по значению  $P$  в порядке убывания. Этот метод ранжирования стран представлен в табл. 3

Недостатки метода Беннетта можно устранить, дополнив алгоритмическую сумму алгоритмической функцией умножения.

$$\hat{P} = 1000 \cdot \prod_{k=1}^N P_k^{W_k},$$

где  $\hat{P}$  – результат умножения. Коэффициент 1,000 включен в алгоритм для того, чтобы исключить слишком большое количество цифр после запятой [7].

Синтез этих двух математических моделей позволил разработать более комплексную систему ранжирования стран, которая основана на анализе пяти ключевых показателей (приведенных в табл. 2), отражающих уровень технологического и социально-экономического развития. При алгоритмическом умножении используются те же показатели и их относительные веса в соответствии со стратегической значимостью.

На основании этой системы мы классифицировали 83 страны как являющиеся частью Глобального формирующегося рынка. С 2007 г. странами с формирующимся рынком производится более 50 % объема мирового производства, при этом около 69 % населения мира использовали данную продукцию. Общий национальный продукт, производимый этими странами, в 2,5 раза превышает ВВП США и в 2,3 раза – ВВП ЕС. С 2008 г. в среднем 40 %

ежегодных прямых иностранных инвестиций направляется в эти страны. Прежде всего – это инвестиции в технологии и развитие современных технических систем, что ведет к повышению качества товаров и услуг в странах с формирующимся рынком, что, в свою очередь, обеспечивает повышение качества товаров и услуг на глобальном рыночном пространстве.

В нашем алгоритме для классификации стран и в числе выбранных индексов целенаправленно увеличена относительная важность технологий по сравнению с другими индексами. Использование современных технологий обуславливает переход к экономике знаний, и в связи с этим мы переориентировались в большей степени на оценку индикаторов качества жизни, нежели просто качества товаров и услуг.

С помощью этой методики мы разработали новый подход к измерению качества жизни во взаимосвязи с методом ООН по оценке Индекса развития человеческого потенциала (ИРЧП) (рис. 1) [8].

Анализ динамики ИРЧП за последние 23 года показывает, что в то время как развитые страны демонстрируют более высокие абсолютные значения по этому индексу, темпы роста данных показателей выше в странах с формирующимся рынком.

На наш взгляд, такие высокие темпы роста ИРЧП во многом обусловлены внедрением стандарта ISO 9001, устанавливающего требования к системам менеджмента качества.

На рис. 2 приведен рейтинг стран мира за 2013 г. по количеству выданных сертификатов на соответствие стандарту ISO 9001 [9].

Можно видеть, что на первом месте находится Китай, причем он стабильно удерживает это лидерство на протяжении нескольких лет. Большинство развитых стран значительно опережают страны с формирующимся рынком по рассматриваемому параметру.

Однако страны глобального формирующегося рынка демонстрируют намного более высокие темпы внедрения стандартов на системы менеджмента качества. Это обусловлено двумя причинами:

1) в развитых странах внедрение стандартов на системы менеджмента качества началось гораздо раньше (в 1987 г.), и к 2011 г. имеет место широкий охват предприятий системами менеджмента качества;

Таблица 3

 Синтезированный рейтинг технологической, экономической  
 и социальной развитости стран

Место в рейтинге	Страна	На основе алгоритма Беннетта	По алгоритму Квинта	Средний показатель по обоим алгоритмам
1	Швеция	1	1	1
2	Дания	6	2	4
3	США	4	4	4
4	Финляндия	8	3	5.5
5	Норвегия	7	5	6
6	Япония	9	8	8.5
7	Канада	11	9	10
8	Нидерланды	13	7	10
9	Ирландия	5	16	10.5
10	Австралия	10	13	11.5
11	Германия	12	11	11.5
12	Великобритания	16	10	13
13	Венгрия	15	12	13.5
14	Люксембург	3	24	13.5
15	Франция	14	15	14.5
16	Австрия	17	14	15.5
17	Турция	27	6	16.5
18	Бельгия	18	18	18
19	Южная Корея	19	17	18
20	Сингапур	2	34	18
21	Новая Зеландия	22	19	20.5
22	Италия	21	21	21
23	Испания	20	23	21.5
24	Чехия	23	20	21.5
25	Португалия	24	22	23
26	Малайзия	28	25	26.5
27	Эстония	26	30	28
28	Польша	30	26	28
29	Мексика	29	28	28.5
30	Литва	31	27	29
31	Греция	25	36	30.5
32	Болгария	33	29	31
33	Южная Африка	32	31	31.5
34	Бразилия	35	33	34
35	Румыния	36	32	34
36	Хорватия	34	35	34.5
37	Аргентина	37	39	38
38	Индия	38	38	38
39	Армения	42	37	39.5
40	Иордания	41	41	41

Источник: Д-р Владимир Квинт, 2008



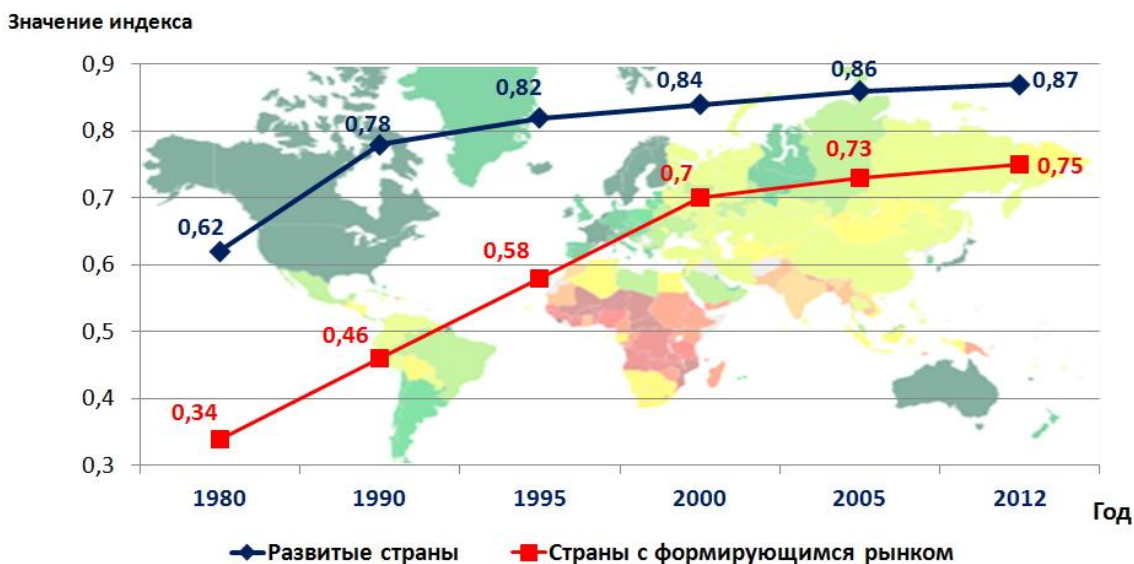


Рис. 1. Динамика ИРЧП в странах с высоким уровнем качества жизни (развитых) и в странах с формирующимся рынком (Доклад о развитии человека, 2013 г.)

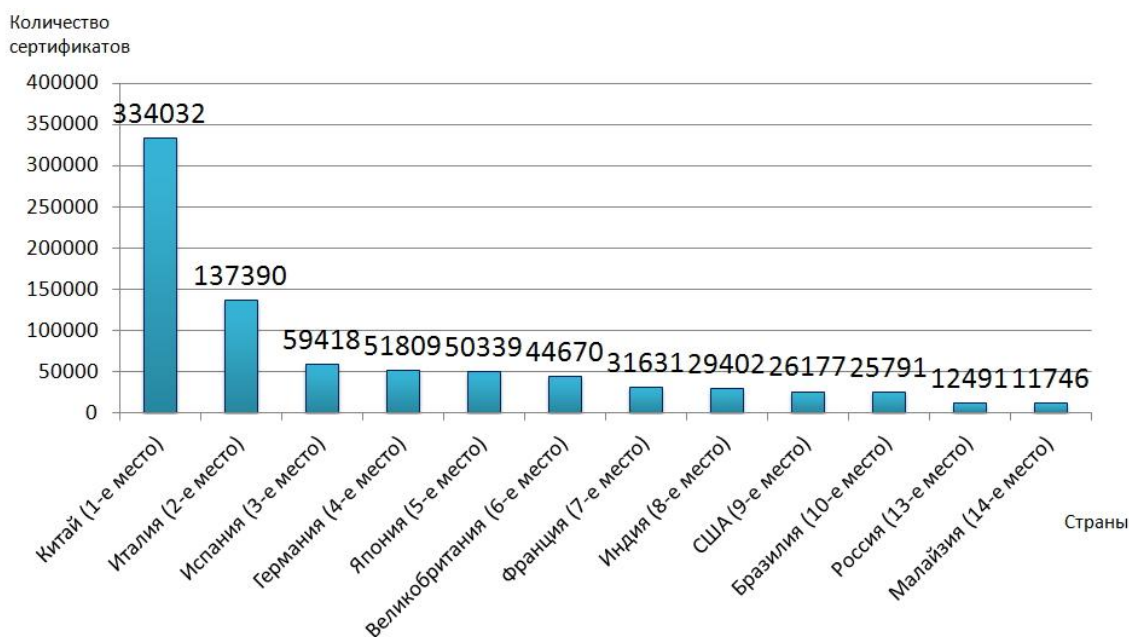


Рис. 2. Количество выданных сертификатов на соответствие системы менеджмента качества требованиям ИСО 9001 по странам мира (Обзор ИСО, 2013 г.)

2) руководство компаний в странах с формирующимся рынком стремится как можно быстрее устранить отставание в качестве товаров и услуг, обеспечив своей продукции высокий уровень конкурентоспособности на мировом рынке.

В дополнение к модели системы менеджмента качества мы разработали методы корпоративной оценки для предприятий различных отраслей промышленности в соответствии с критериями Модели делового совершенства EFQM.

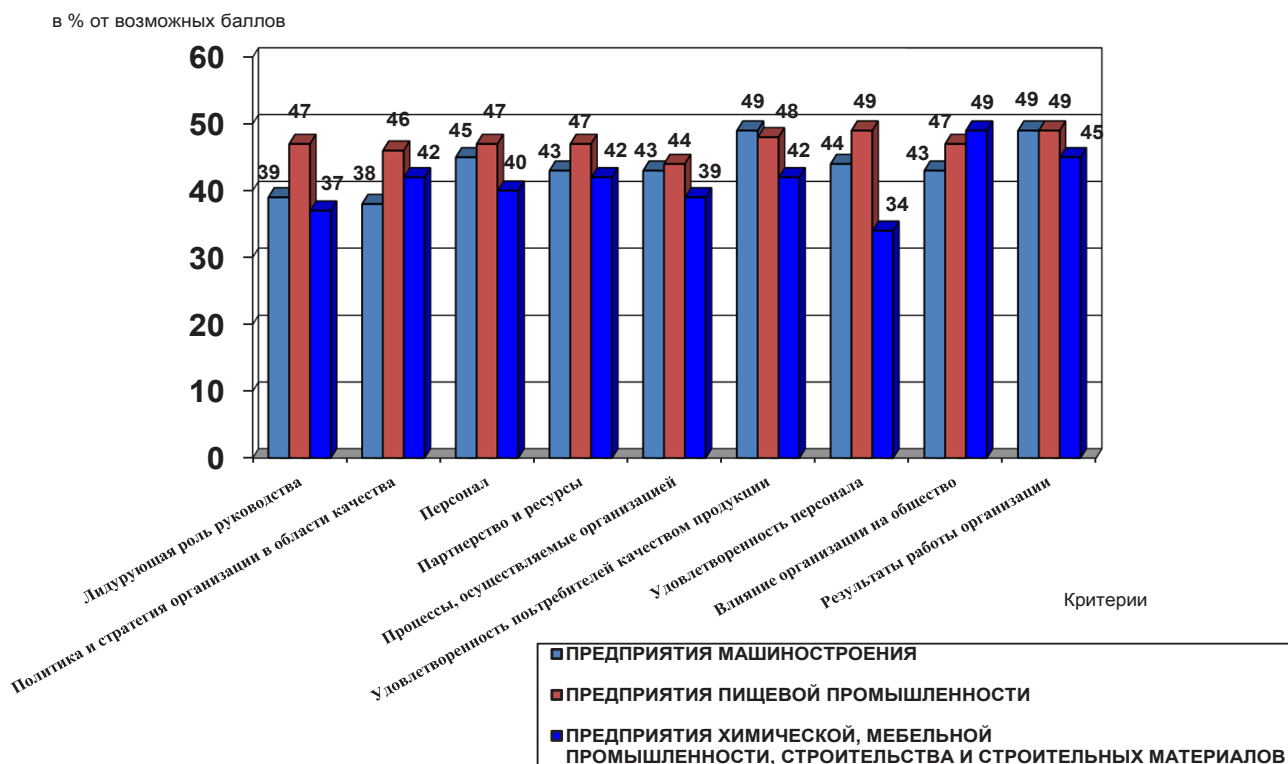


Рис. 3. Анализ деятельности предприятий Санкт-Петербурга в соответствии с критериями модели совершенства EFQM

На рис. 3 приведен пример такой корпоративной оценки применительно к компаниям Санкт-Петербурга (Россия). Эта методика позволяет выявить и оценить как слабые, так и сильные стороны корпоративной системы менеджмента качества, а также определить рейтинг компаний для последующего использования в различных отраслях промышленности для улучшения качества в соответствии с изменениями в ценностных приоритетах потребителей.

Проблемы, касающиеся систем менеджмента качества, а также обеспечение их решения требует использования систем управления качеством не только на корпоративном уровне отдельных компаний, но и в региональном и национальном масштабе. Такая многоуровневая система менеджмента качества окажет гораздо больше влияния на качество жизни населения, повышая не только качество производства, но и улучшая ряд показателей «индекса счастья» населения. Наша система управления качеством, разработанная под руководством профессора Окрепилова, уже используется в Северо-Западном регионе России (включая Санкт-Петербург),

и является частью Комплексной научно-технической программы развития региона, которая будет действовать до 2030 г.

Основные элементы этой системы показаны на рис. 4 [10].

Слева представлены национальные интересы, которые выходят прямым из идей Аристотеля о ценностях людей. Иначе говоря, ценности должны быть представлены в интересах субъекта стратегирования. Справа представлен результат введения системы качества на национальном и региональном уровнях.

В современных условиях необходимость и действенность систем менеджмента качества осознается не только на корпоративном, но и на уровне государственных органов исполнительной власти. В данном вопросе лидируют Италия и США, но и Китай не отстает (рис. 5).

В России также имеется опыт внедрения систем качества в органах государственной власти. Например, в результате наших исследований была разработана модифицированная модель системы менеджмента качества, которая была успешно внедрена в Федеральной антимонопольной службе РФ (рис. 6).



Рис. 4. Схема функционирования национальной системы управления качеством

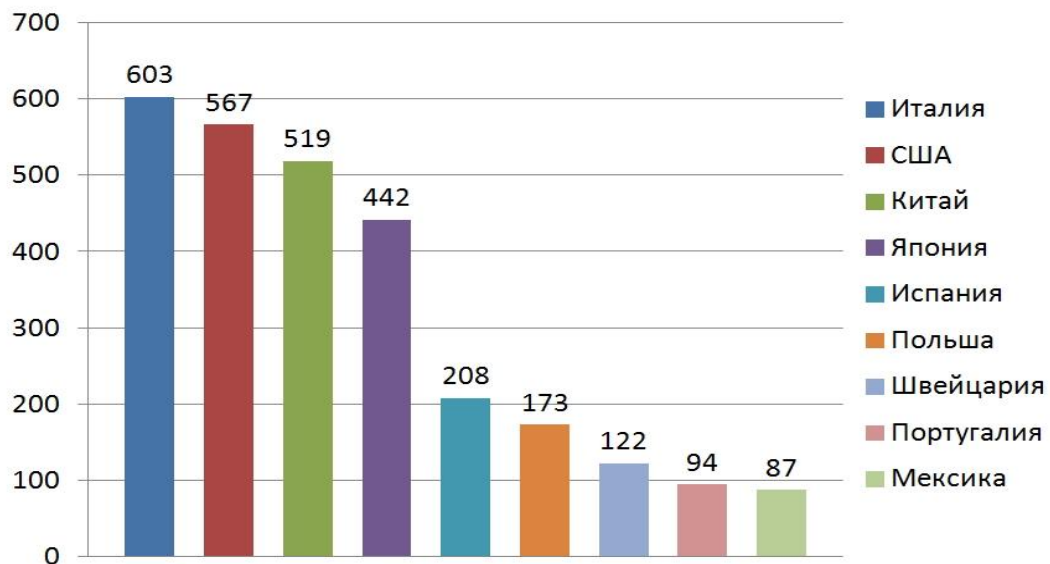


Рис. 5. Мировой опыт внедрения систем качества в органах государственной власти

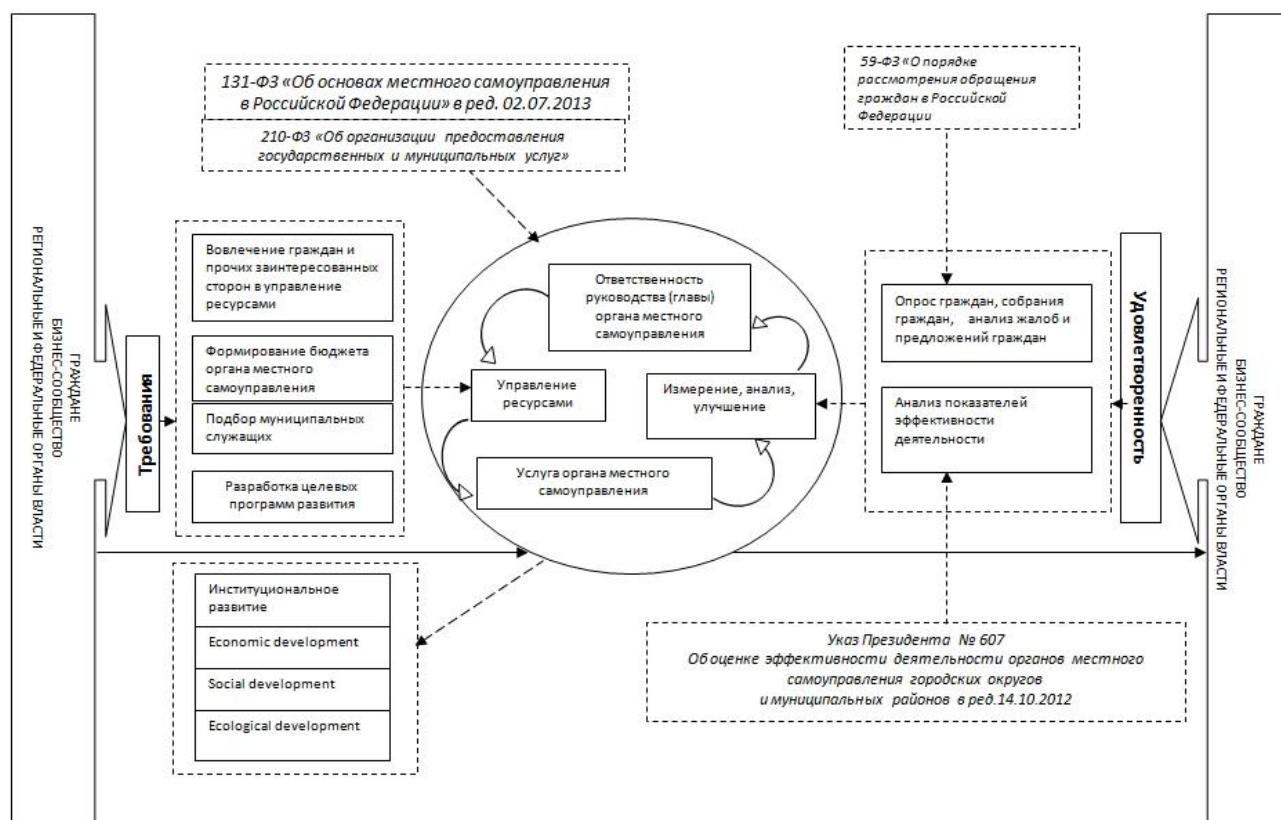


Рис. 6. Модель управления качеством для органа государственной власти

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод, что хорошая жизнь может быть описана как высокое качество жизни и обеспечена на корпоративном, региональном и национальном уровнях путем внедрения системы менеджмента качества.

Такая система может быть реализована во всем мире, в том числе в странах с однопартийной политической системой, таких как Китай и Вьетнам, и даже в некоторых государствах с диктаторским режимом и высоким уровнем жизни, таких как Объединенные Арабские Эмираты.

Комплексный анализ показателей социально-экономического развития в различных странах мира и сопоставление его результатов с оценкой динамики внедрения и развития систем менеджмента качества позволяют сделать вывод о том, что на сегодняшний день в развитых государствах удовлетворенность качеством жизни у людей выше, чем в странах с формирующимся рынком, и одним из ключевых факторов, обуславливающих такое положение дел, является высокое качество товаров

и услуг, позволяющее в достаточной степени удовлетворять запросы потребителей.

Это, в частности, подтверждают результаты измерения уровня процветания государств, которое ежегодно проводит Исследовательский институт международной инвестиционной группы Legatum, по этому показателю составляется рейтинг стран мира (рис. 7).

Оценка основывается на показателях по восьми категориям общественного благосостояния, таких как экономика, предпринимательство, управление, образование, здравоохранение, безопасность, личная свобода и социальный капитал.

Первые места в рейтинге, согласно последним расчетам, занимают Норвегия, Швейцария, Канада и Швеция. США и Германия по уровню процветания находятся на 11-й и 14-й, соответственно, позициях в рейтинге, Великобритания – на 16-й, Франция – на 20-й. Россия – на 61-м месте из 142 стран, входящих в этот рейтинг.

Очевидно, что сегодня, добиваясь улучшения качества жизни населения в нашей



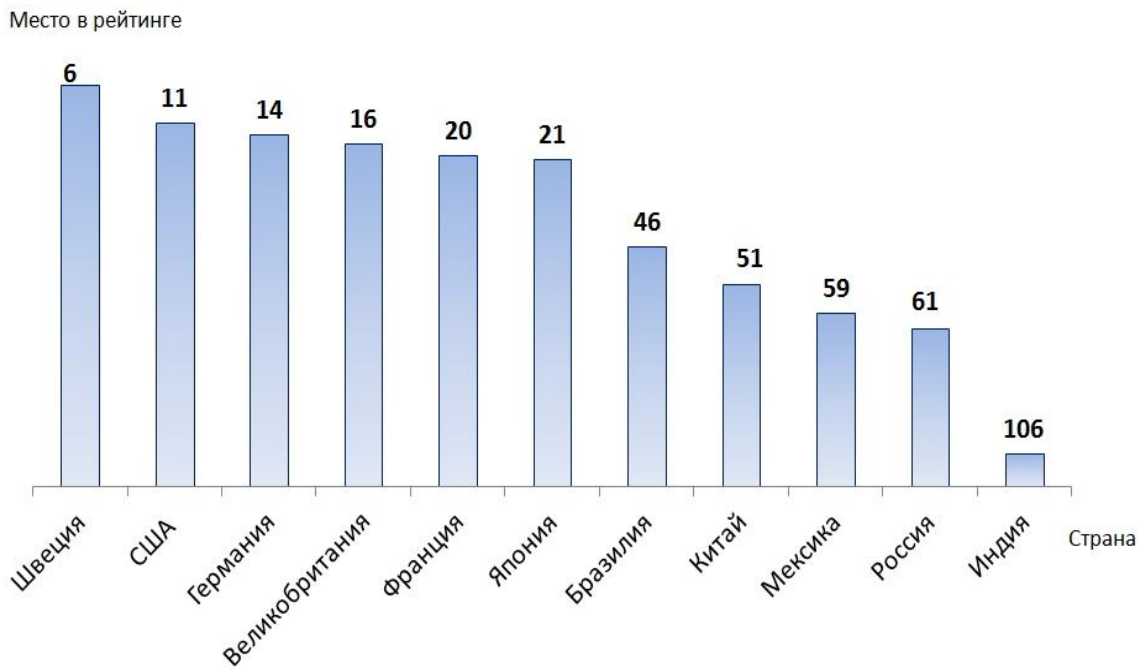


Рис. 7. Рейтинг стран мира по уровню процветания  
(по данным Института Legatum, 2013 г.)

стране, необходимо прежде всего более активно работать над повышением темпов социально-экономического и научно-технического развития, качества и конкурентоспособности продукции и услуг, созданием механизмов достижения экономической безопасности и социальной стабильности.

#### Литература

1. *Аристотель*. Никомахова этика (в переводе Роджера Криспа) / Аристотель. – Cambridge University Press: Cambridge, Великобритания, 2000.
2. *Фэлпс Э.* Массовое процветание: как общественные инновации (инновации народных масс) создали рабочие места, проблемы и изменения / Э. Фэлпс. – Princeton University Press: Princeton, Нью-Йорк, 2013.
3. *Квинт В. Л.* Глобальный формирующийся рынок: стратегическое управление и экономика / В. Л. Квинт. – Нью-Йорк: Routledge, 2009.
4. Европейское исследование по качеству жизни. – Еврофонд, 2012. – Брюссель, Бельгия.

5. *Пантин В.* Эволюция ценностных ориентаций россиян в 1990-е годы / В. Пантин, В. Лапкин. – URL: [http://ecsocman.hse.ru/data/056/826/1231/v\\_lapkinx2cx20v\\_pantin\\_pro\\_99.doc](http://ecsocman.hse.ru/data/056/826/1231/v_lapkinx2cx20v_pantin_pro_99.doc)

6. *Окрепилов В. В.* Экономика качества / В. В. Окрепилов. – СПб.: Наука, – 2011.

7. *Квинт В. Л.* Глобальный формирующийся рынок: стратегическое управление и экономика / В. Л. Квинт. – Нью-Йорк: Routledge, 2009.

8. Отчет ООН по оценке Индекса развития человеческого потенциала, 2013, Нью-Йорк. URL: [http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/14/hdr2013\\_en\\_complete.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/14/hdr2013_en_complete.pdf).

9. Обзор ИСО по количеству выданных сертификатов на системы менеджмента за 2013 г. URL: <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/certification/iso-survey.htm>

10. *Квинт В. Л.* Роль качества в зарождении и развитии глобального формирующегося рынка / В. Л. Квинт, В. В. Окрепилов. – Исследовательский семинар им. Деминга: Нью-Йорк, 2011.

© Квинт В. Л., Окрепилов В. В.