

При использовании материалов статьи необходимо использовать данную ссылку:

Герасимова Е.Б. Анализ феноменов информации и качества в системе стандартизации управленческой деятельности организации // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2019. № 5. (51). С. 61-69.

УДК: 338.2

АНАЛИЗ ФЕНОМЕНОВ ИНФОРМАЦИИ И КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Герасимова Е.Б.

В статье изучены феномены информации и качества, их комплементарное и интеграционное взаимодействие в процессе управления современными экономическими системами. Обосновано значение стандартизации как инструмента формирования и реализации постулатов нового постиндустриального социального общества на микроэкономическом уровне.

Ключевые слова: феномен, информация, качество, феномен информации, феномен качества, постиндустриальное общество, стандартизация.

Перед современной организацией стоят новые, сложные задачи, обусловленные мировым экономическим кризисом.

Очередной кризис отличается от тех, которые ранее переживало человечество, поскольку связан не со структурными, а с системными проблемами. Существующая в настоящее время система финансового капитализма исчерпала возможности преодоления кризисного состояния. Обострение произошло на фоне перехода человечества к парадигме постмодернизма, отрицающей накопленный ранее опыт. Действительно, переход к так называемому информационному обществу обострил проблему разрыва между современными проблемами общества и имеющимся у общества инструментарием для их решения.

Цифровая революция, целью которой является повышение эффективности осуществления всех воспроизводственных процессов, привела к возникновению проблем, прежде всего, проблем в сфере управления человеческим капиталом. Ближайшие ожидаемые последствия будут связаны с ростом безработицы, социальной напряженности, падением уровня и качества жизни всех слоев населения, включая наиболее работоспособную – молодежь. Отсюда возникает необходимость переосмысления направлений развития отдельных отраслей экономики, а вместе с

ними – направлений изменения качества жизни населения.

Изменения, вероятно, будут связаны с поиском информационных и знаниевых основ управления современной организацией (как и частной карьерой). Доминирование информационных процессов в процессах производства, обработки, распределения и потребления товаров, работ, услуг как признак информационной экономики невозможно отрицать. Информация является основным ресурсом национальной экономики, следовательно, ее количество и, особенно, качество способны определять устойчивость состояния и развития экономической системы.

Феномены информации и качества становятся, таким образом, наиболее важными для понимания современными нам феноменами.

Исследование феномена информации и феномена качества следует проводить в неразрывной связи с феноменом капитализма. Исследованием феномена капитализма занимаются как зарубежные, так и отечественные ученые. Феномен это имманентно присущее процессу или явлению свойство, характерная его черта. Определение феноменов современного нам капитализма становится отправной точкой изучения феноменов информации и качества.

Герасимова Елена Борисовна, доктор экономических наук, профессор, профессор Департамента учета, анализа и аудита, ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
г. Москва

Феноменология капитализма определяет рассмотрение закономерностей развития капитализма и выводы о формировании теорий развития, соответствующих критическим моментам существования общественных формаций.

В 2015 году Филип Котлер написал книгу, которой дал название в вопросительной форме «Конец капитализма?» [1]. В ней автор выделяет некоторые черты современного нам капитализма, которые, осмысляя, мы представляем следующим образом (Рисунок 1):

- рост неравенства доходов и бедности.

Причем беднеют те слои населения, которые в предшествующие десятилетия улучшали свое благополучие. Постепенно беднеют и перестают существовать представители так называемого «среднего класса», остается лишь само понятие;

- исчезновение рабочего класса. Именно из рабочего класса прежде формировался

средний класс. Источник иссяк, частично рабочие переместились в класс маргиналов, другие просто состарились, стали пенсионерами;

- безработица. Проблема безработицы существовала всегда, однако сейчас она стоит особенно остро. Прежде безработица грозила низкоквалифицированным работникам, сейчас широкие слои образованного населения теряют работу под натиском всеобщей информатизации. Все меньше требуется экономистов, управленцев и финансистов разного уровня. Госслужба, которая во всех странах мира традиционно считалась скромно оплачиваемым, но надежным местом работы, также подвергается оптимизации – многие процедуры автоматизируются, занятость снижается. Эта проблема, очевидно, будет острее из всего списка феноменов современного капитализма;



Источник: составлено автором

Рисунок 1. Система феномена капитализма

- проблема экологического равновесия. Борьба за улучшение экологии привела помимо прочего к экономическим проблемам (деиндустриализация национальных экономик) и социальным проблемам (безработица, увеличение потребления алкоголя и прочие);

- краткосрочное планирование.

Неопределенность сложившейся экономической ситуации затрудняет долгосрочное и даже среднесрочное планирование. В политике и экономике это связано с быстрой сменяемостью лиц, принимающих решения. Стремясь поддержать свое реноме, указанные лица избегают непопулярных решений, результат от принятия которых отложен во времени. В связи с этим неожиданные негативные последствия принятых решений проявляются через 10-15 лет, когда бороться с ними труднее;

- экономика удовольствий. В последние годы все больший интерес вызывает структура и механизмы функционирования так называемой экономики удовольствий. Это представляется закономерным – в условиях деиндустриализации доля отраслей сферы услуг в национальных экономиках существенно возрастает. К понятию экономики удовольствий можно отнести не только сферу развлечений, в которой удовольствие является коечным запросом потребителя, но и иные отрасли, в которых ценность радости, полученной от получения товара или услуги, превышает материальные и финансовые выгоды от сделки.

Принимая во внимание снижение роли и значения сферы материального производства и другие, рассмотренные выше факторы, можно зафиксировать тенденцию развития так называемого информационного капитализма. И

даже более того – становление информационной цивилизации, в которой информация не только средство достижения цели и ресурс, но и сама цель – получение новой информации, получение информации ради удовольствия от факта обладания ею.

Информационный капитализм можно описать таким набором характеристик:

- доступ к услугам определяется платёжеспособностью агента; если агент неспособен платить, он отрезан от рынка услуг, в том числе от рынка информационных услуг;
- поставщиками услуг в большинстве случаев являются коммерческие организации, а не государственные службы;
- как следствие рынок услуг формируются не по потребностям потребителей, а по критерию прибыльности услуги для поставщика; неприбыльные услуги исчезают;
- регулирование рынка осуществляется рыночными, а не административными методами; в то же время рынок услуг нельзя назвать совершенно конкурентным;
- основной формой управления экономическими субъектами и рынками становятся взаимоотношения по поводу приобретения и перераспределения информации.

Таким образом, информация становится неотъемлемой частью жизни общества, играет

решающую роль непосредственно в производстве и потреблении материальных и нематериальных благ и услуг, сама становится конечным продуктом и услугой.

Информация имеет решающее значение и в управлении человеческим капиталом. Качество обучения, объем и ценность усвоенной человеком информации, становится важнейшей характеристикой работника, квалификация измеряется не количеством лет работы, а числом лет обучения. Отвечая потребностям общества, высокими темпами растет отрасль производства информации, как в сегментах, связанных с производством, так и в гуманитарных науках, искусстве, сфере услуг и т.п.

Феномен информации является одним из ключевых для микроэкономических исследований (рисунок 2).

Информация признается не только важнейшей общенаучной философской категорией, но и многоплановым феноменом физической реальности, равнозначным таким феноменам, как вещество и энергия. При этом категория «вещество» характеризует структурные свойства явления, «энергия» - его динамические свойства, тогда как категория «информация», очевидно, характеризует семантические свойства явления, направленность потоков вещества и энергии, а также взаимосвязь формы и содержания.



Источник: составлено автором

Рисунок 2. Система феномена информации

Согласно определению академика В.М. Глушкова: «Информация в самом общем ее понимании представляет собой меру неоднородности распределения материи и энергии в пространстве и времени, меру изменения, которыми сопровождаются все протекающие в мире процессы» (Глушков, 1964) [2]. Именно неоднородность, нарушение симметрии и равновесия являются движущими факторами эволюционного процесса,

следовательно, изучение свойств информации обладает наивысшим приоритетом в научных исследованиях фундаментального и прикладного характера.

Современному нам понятию «информация» предшествовало понятие «формирование знаний», по сути, и сейчас информация рассматривается не сама по себе, а как носитель ценных знаний. Начальным и конечным звеном процесса формирования

знаний является практика, сам процесс формирования знаний сложен и противоречив (в соответствии с диалектическим законом единства и борьбы противоположностей). Объем информации определяется через противоположную характеристику – неопределенность ее выбора: информации тем больше, чем большую неопределенность она устраняет [2].

Информация представляет сторону любого взаимодействия, но проявляется по-разному и в определенных условиях. Для представления комплексной структуры всего поля функционирования информации необходимо ввести определение понятия «информационная ситуация». Посредством изучения информационной ситуации можно раскрыть особенный источник возникновения, передачи и преобразования информации, выявить не только ее общую, но и непосредственную основу в конкретной информационной ситуации.

Вероятно, наиболее важным является ответ на вопрос – распространяется ли понятие информации на все процессы отражения реальности или только на те процессы, которые отражают (отображают) в рамках заданных параметров работы экономической системы (кибернетический подход). В кибернетической системе именно информационные критерии определяют качество ее функционирования, а также уровень организации системы, который система достигает на основе тех же информационных процессов.

Поскольку экономическая система является сложной, информационные критерии являются для нее основными. Применение информационных критериев обеспечивает системе упорядоченность, тогда как нарушение порядка мерой дезорганизации, энтропией. Таким образом, в той или иной форме противопоставляют информацию и энтропию: информация связана с упорядоченностью, имеет противоположный энтропии характер.

Описанные выше свойства (упорядоченность, организованность, мера, измерение, энтропия) не ограничивают информацию. Ограничением является лишь факт отсутствия информации, в отсутствии информации нет смысла в

ее исследовании. Между тем ограничение это представляется искусственным, ведь ни одна целесообразная организация системы, ни управление, ни регулирование невозможны без информации, более того – информация является объективной физической реальностью, лежащей в основе функционирования любой системы.

Несмотря на объективно существующую физическую реальность информации ее описание и управление ею возможно лишь в определенном контексте. Роль и значение информации не абсолютно, а определяется системой. Таким образом:

- в любой системе информация подчиняется управлению;
- разные системы управления различны по видам циркулируемой в них информации, более того информация (информационные процессы) является критерием развитости (экономической) системы;
- информация является отражением материальных основ системы, следовательно, для описания функционирования системы необходимо раскрыть иерархию ее основ.

В процессе управления экономическими системами информация проходит несколько этапов изменения (рисунок 3), при этом информация различается по назначению, источникам возникновения, форме представления, организации хранения и характеру обработки.

Эффективность преобразования информации в процессе принятия управленческих решений связана с количеством и качеством информации.

Приоритет в дуэте «количество-качество» отдается последнему, поскольку сам факт наличия информации не дает никакого преимущества ее обладателю, важно качество информации для решения конкретной

Примечание:

ГЛУШКОВ Виктор Михайлович (1923-1982), математик и кибернетик, основатель Института кибернетики АН Украины, академик АН Украины (1961) и АН СССР (1964). Основные труды по теоретической и прикладной кибернетике: теории цифровых автоматов, автоматизации проектирования ЭВМ, применению кибернетических методов в народном хозяйстве. На основе разработанных им новых принципов построения ЭВМ были созданы машины КИЕВ, ДНЕПР-2 и машины серии МИР, предвосхитившие многие черты появившихся позднее персональных ЭВМ. Глушков первым выдвинул идею безбумажной технологии, заключающейся в однократном вводе информации в вычислительное устройство с ее последующим сохранением и циркуляцией в базах данных. Это позволило бы прекратить поток подготавливаемых вручную бумажных документов, которые являются источником всевозможных ошибок.

управленческой задачи. Информация как ресурс оценивается с позиции эффективности ее использования, а не накопленного объема ресурса. Подобно показателям эффективности использования производственных ресурсов к информации применяется тот же подход. Важен не объем данных, накопленных в

информационной системе, а их производительность, доходность, эффективность. Качество ресурсов, сформированных экономическим субъектом, в том числе качество информации, определяет в конечном итоге качество бизнеса (или деятельности для некоммерческих организаций).



Источник: составлено автором

Рисунок 3. Стадии преобразования информации в экономической системе

В экономической науке понятие «качество» трактуется неоднозначно (рисунок 4).

Разные дефиниции термина «качество» формировались на протяжении столетий (тысячелетий), изменяясь в соответствии с изменением типа общественной формации, социальных условий жизни и деятельности человека, технической оснащенности производства, эстетических и культурных представлений человечества. Появление множества определений понятия качества обусловлено, на наш взгляд, сложным, комплексным характером самого феномена качества, его проявлениями в современной экономике.

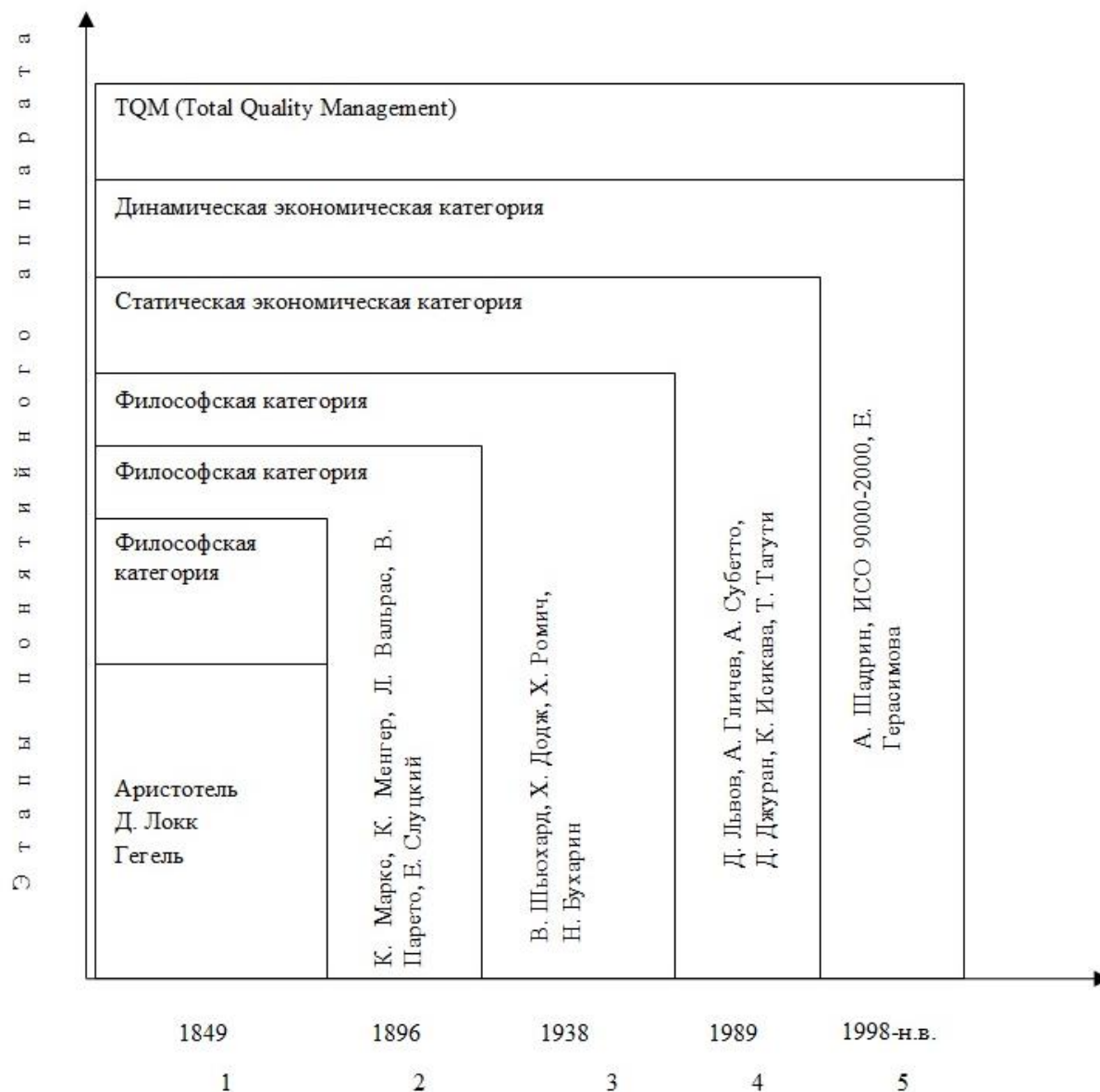
Следует говорить не только и не столько об изменении понятия качества, сколько об изменении подхода к управлению качеством, о смене парадигмы развития качества. При этом наиболее ощутимые изменения произошли за короткий период – последние 80 лет.

Начальная фаза развития науки о качестве характеризовалась осознанием необходимости единого универсального определения качества, потребностью в определенном системном подходе к управлению качеством (рисунок 4, период 1). Однако в эпоху до промышленных революций это не представлялось возможным. С появлением важных технических изобретений и

инноваций (прежде всего, парового двигателя) возникла насущная потребность в определении качества не как философской, но как экономической категории, возникли предпосылки появления стандартизации (рисунок 4, период 2).

Период индустриализации (с нач. 20 века) характеризуется осмыслением и внедрением процессного подхода, что невозможно без утверждения стандартов качества (на продукцию) и внедрения стандартов качества (рисунок 4, период 3).

Следующий этап развития промышленности характеризовался достижением технического совершенства в выполнении операций, качество как экономическая категория воспринималось статически, в привязке к конкретным физическим свойствам объекта (продукции) (Рисунок 4., период 4). Этот период можно назвать расцветом науки о качестве: формулируется методология Всеобщего управления качеством, широко внедряются в практику управления промышленными предприятиями принципы и стандарты качества. Однако и этот этап развития не был лишен проблем и вызовов.



Источник: составлено автором

Рисунок 4. Динамика понятийного аппарата «качество»

Примечания: 1-6 – парадигмы качества; 1 – философская; 2 – механистическая; 3 – кибернетическая; 4 – системная; 5 – информационная; TQM – концепция всеобщего менеджмента качества

Возникла потребность выйти за пределы экономической системы, вступить во взаимодействие с широким кругом заинтересованных сторон, продолжая вместе с ними формировать качество продукции, работ, услуг. Парадигма качества сменилась на информационную (Рисунок 4, период 5 – по настоящее время).

Информационная парадигма качества позволяет нам определять его как «информацию отображения совокупности собственных характеристик объекта исследования, удовлетворяющих институциональные

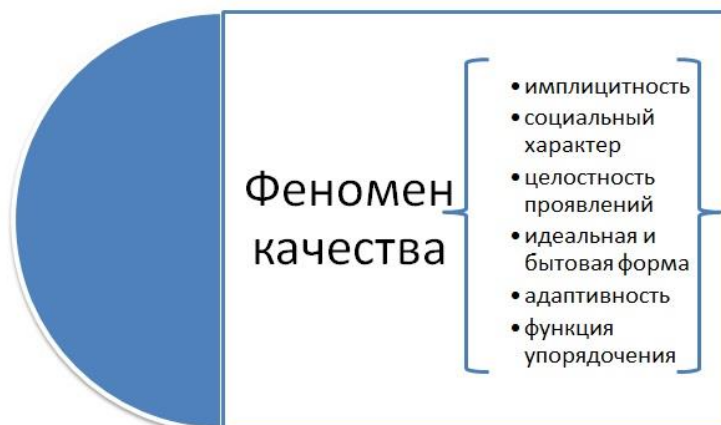
требования» (Герасимова, 2006) [5]. Такое понимание качества позволяет объединить объективный и субъективный подходы к его трактовке, подчеркивает относительность понятия качества как применительно к физическим объектам, так, в особенности, к объектам интеллектуальной деятельности, в частности, к информации.

Актуальное понимание феномена качества влияет на понимание феномена информации в рамках информационной парадигмы качества.

Феномен качества представлен несколькими характеристиками (Рисунок 5).

Система феноменов качества характеризует его как нечто имплицитное, то есть подразумеваемое

даже тогда, когда напрямую о качестве не говорится.



Источник: составлено автором

Рисунок 5. Система феномена качества

При этом феномен качества остро социальный, образ качества складывается из фрагментарных форм социального опыта (см., например, исследование Крысовой, 2012) [6].

Качество целостно во всех своих проявлениях и принимает разные формы. Качество может выступать результатом общественных отношений (экономическая категория), характеризовать результат деятельности индивидуума, но быть и воплощением представлений общества об идеальном, надлежащем состоянии (например, концепт-термин «качество жизни»).

Качеству присуща идеальная форма (философская категория) и вполне бытовая, эмпирически познаваемая (экономическая категория).

Качество гибко и адаптивно, именно качество упорядочивает взаимодействие агентов, как в духовной сфере, так и в сфере экономики.

Качество информации складывается из нескольких составляющих (Рисунок 6).

Специальные свойства информации, как наиболее важный блок ее характеристик, включают в себя технические (Т) свойства и социально-психологические (СП).



Источник: составлено автором

Рисунок 6. Система «качество информации»

Подробнее остановимся на специальных свойствах экономической информации:

1) достоверность. Достоверность – это отсутствие явных и скрытых ошибок. Она

включает безошибочность (Т) и истинность (СП). Достоверность информации в современной экономике подтверждают аудиторы. Регулярный аудит предотвращает появление скрытых случайных технических ошибок, а также обеспечивает информации системы учета истинность;

2) релевантность. Релевантная информация важнее любой другой, важнее полной, высококачественной; Своевременность предоставления информации достигается одновременным обеспечением ее оперативности (Т) и срочности (СП);

3) защищенность. Защищенность информации состоит в невозможности ее использования или изменения без согласия создателя / владельца информации. Защищенная информация характеризуется целостностью (Т) и конфиденциальностью (СП);

4) адекватность. Под адекватностью обычно понимается свойство информации, заключающееся в верном отображении связей и отношений соответствующего объекта. Адекватность определяется полнотой (Т) и избирательностью (СП).

Изучение свойств информации позволяет сделать вывод о том, что информации присущи нетоварные свойства, прежде всего, информация как результату фундаментальных исследований и их машинной обработки.

Взаимное проникновение феноменов информации и качества позволяет сделать вывод об их комплементарном, интеграционном взаимодействии.

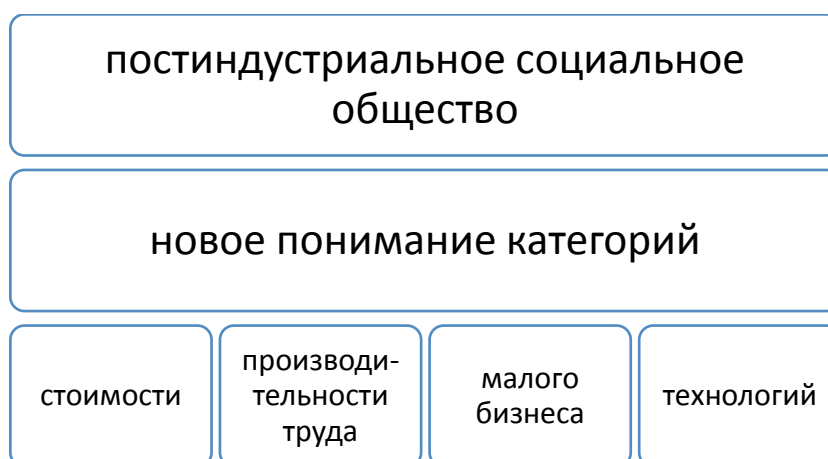
Взаимодействие феноменов информации и качества можно рассматривать с философских и практических позиций.

С точки зрения развития философии объединение феноменов информации и качества позволяет в развитие идей современных российских философов от экономики (Журнал «Философия хозяйства», 2017; Молчанов, 2015) [3, 4] засвидетельствовать проявления нового этапа развития современного общества: постиндустриального социального общества (Рисунок 6). Это новое общество характеризуется трансформациями всех категорий, сипользуемых в традиционно понимаемой экономике и экономической теории.

Наиболее серьезные трансформации претерпевает категория стоимости, посредством которой невозможно обосновать и/или объяснить новые финансовые тенденции в мировой экономике.

Другой наиболее уязвимой категорией является категория «производительность труда», неслучайно ставшая предметом острых дискуссий на микро- и макроуровне.

Назрела необходимость иного подхода к определению категории «малый бизнес», учитывающего тенденцию к высвобождению человеческих ресурсов из сферы большого капитала, а также необходимость обеспечить людей самозанятостью как естественный способ снижения социальной напряженности.



Источник: составлено автором

Рисунок 6. Некоторые черты постиндустриального социального общества

Вероятно следует осуществлять активный поиск новых экономических технологий, способных ответить на новые вызовы, принципиально отличающиеся по своей природе как от вызовов индустриальной эпохи, так и от

вызово сравнительно недавней эпохи финансового капитализма.


Практическое применение новой общественной формации связано, на наш взгляд, с осмыслением роли стандартизированных

процедур и творчества в деятельности индивидуумов.

Упрощенное представление взаимодействия феноменов информации и качества на микроуровне таково: информация в этом тандеме отвечает за количественную составляющую, а качество – собственно за качественную.

Сбор и обработка информации служат цели описать функционирование современной экономической системы, применение теории и методологии управления качеством позволяет говорить о качественно новом этапе развития этой системы.

Повсеместное внедрение стандартизации обеспечивает индивидуума временем, свободным от рутинных операций, но доступным для реализации творческого потенциала. Невозможно заставить человека творить, однако можно создать для этого комфортные условия, в которых постановка и решение творческих задач становятся практически неизбежными.

Такова в общих чертах реализация феноменов информации и качества в системе управления экономическим субъектом. 

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Котлер Ф. Конец капитализма? – М.: Эксмо, 2016. 288 с.
2. Глушков В.М. О кибернетике как науке: Кибернетика, мышление, жизнь / Под ред. А.И. Берга, Б.В. Бирюкова, И.Б. Новика, И.В. Кузнецова, А.Г. Спиркина. – М.: Наука, 1964. 511 с.
3. Журнал. Философия хозяйства. 2017. № 1(109).
4. Молчанов К.В. О некоторых базовых диалектических положениях теории иного капиталистического развития // Проблемы современной экономики. 2015. № 2.
5. Герасимова Е.Б. Феноменология анализа финансовой устойчивости кредитной организации. – М.: Финансы и статистика, 2006. 392 с.
6. Крысова, Е.В. Категория «качество» в социально-философском знании / Е.В. Крысова // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2012. – №3 (17): в 2-х ч. Ч 1. – С. 106-108.

ANALYSIS OF THE PHENOMENA OF INFORMATION AND QUALITY IN MANAGEMENT SYSTEM STANDARDIZATION

Gerasimova Elena B., doctor of economics, professor, accounting, analysis and audit board, Financial university under the Government of the Russian Federation, Moscow

The article studies the phenomena of information and quality, their complementary and integration interaction in the management of modern economic systems. The importance of standardization as a tool for the formation and implementation of the postulates of a new post-industrial social society at the microeconomic level is substantiated.

Keywords: phenomenon, information, quality, information phenomenon, quality phenomenon, post-industrial society, standardization

REFERENCES:

1. Kotler F. Konets kapitalizma? [*The end of capitalism?*] – М.: Eksmo, 2016. 288 p.
2. Glushkov V.M. O kibernetike kak nauke: Kibernetika, myshleniye, zhizn' [*On Cybernetics as a Science: Cybernetics, Thinking, Life*] / Pod red. A.I. Berga, B.V. Biryukova, I.B. Novika, I.V. Kuznetsova, A.G. Spirkina. – М.: Nauka, 1964. 511 p.
3. Zhurnal. Filosofiya khozyaystva [*The magazine. The philosophy of the economy*]. 2017. № 1(109).
4. Molchanov K.V. O nekotorykh bazovykh dialekticheskikh polozheniyakh teorii inogo kapitalisticheskogo razvitiya [*About some basic dialectical principles of the theory of other capitalist development*] // Problemy sovremennoy ekonomiki [*Problems of the modern economy*]. 2015. № 2.
5. Gerasimova Ye.B. Fenomenologiya analiza finansovoy ustoychivosti kreditnoy organizatsii [*Phenomenology of analysis of financial stability of a credit organization*]. – М.: Finansy i statistika, 2006. 392 p.
6. Krysova, Ye.V. Kategoriya «kachestvo» v sotsial'no-filosofskom znanii [*Category «quality» in socio-philosophical knowledge*] // Istoricheskiye, filosofskiyе, politicheskoye i yuridicheskoye nauki, kul'turologiya i iskusstvovedeniye. Voprosy teorii i praktiki. [*Historical, philosophical, political and legal sciences, cultural studies and art history. Questions of theory and practice*] – 2012. – №3 (17): v 2-kh ch. CH 1. – pp. 106-108.