DOI: <http://dx.doi.org/10.15688/jvolsu7.2015.4.14>

УДК 168.5

ББК 87

МУЛЬТИАСПЕКТНОСТЬ ФИЛОСОФСКОЙ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»

Анна Васильевна Маякова

Аспирант кафедры философии и социологии,
Юго-Западный государственный университет
BerryAnnett@yandex.ru
ул. 50 лет Октября, 94, 305040 г. Курск, Российская Федерация

Аннотация. В статье рассматривается и анализируется современное многообразие взглядов на философскую категорию «качество» в различных отраслях науки: философии, экономике, менеджменте, статистике, инженерии. Автор предлагает рассматривать категорию качества с точки зрения мультиаспектности, обращая особое внимание на ее философское начало. В статье анализируются такие направления современной науки, как квалитивизм, качество управления, количественный подход. Автором исследуется дивергенция понятия «качество» в рамках постнеклассической науки.

Ключевые слова: философия, категория «качество», контроль качества, менеджмент качества, мультиаспектность, субъект, объект.

В настоящий момент качество не только выражает философское понимание сущности бытия, но и определяет социальные, экономические, политические, технические показатели уровня жизни общества. Современные ученые различных областей науки дифференцируют исследуемые сегодня научные проекты на глобальные, то есть актуальные в мировом сообществе, и локальные, то есть актуальные в определенный момент времени для отдельных объектов (организаций, городов, областей, государств).

Очевидно, что изучение качества относится к числу глобальных научно-исследова-

тельских проектов современной науки. Наряду с глобальным характером категория «качество» явно имеет междисциплинарный аспект, так как ее изучением занимаются не только философы, но и специалисты в области экономики и менеджмента, политологии, технических наук и т. д.

Т.А. Салимова выделяет пять типов категории «качество»: субстратный, предметный, системный, функциональный и интегральный [13, с. 10]. Субстратный тип категории «качество» зародился еще в древние времена, когда культура и наука сводились к пониманию сил и особенностей четырех природ-

ных стихий, таких как вода, воздух, земля и огонь. В этот исторический период отсутствовали технически сложные изделия, а представления о мироздании и физических законах природы были простейшими. Качество рассматривалось только относительно объекта, а точнее, насколько тот или иной объект соответствует свойствам природных стихий. В настоящее время стоит рассматривать субстратный тип категории качества как один из составляющих элементов целостной картины понимания философской категории.

Предметное качество характеризуется технической стороной жизни социума. Именно на данном этапе качество определяется как изменяющаяся категория. Сегодня наука признала, что свойства, которые присущи объектам, могут изменяться при определенных условиях, хотя еще Гегель говорил о переходе количества в новое качество, о перерыве постепенности, но лишь синергетика в XX в. создала научную базу описания таких трансформаций качества [3, с. 120].

Системный тип категории «качество» характеризуется современным подходом, известным в философии под названием теории систем, которая исследует любой объект, материальный или нематериальный, как систему. Таким образом, качество как совокупность взаимосвязанных свойств, особенностей, критериев также является системной категорией.

Функциональное качество понимается как определенный набор функций, применимый в различных отраслях экономической, хозяйственной деятельности человека. Функциональный тип категории качества прежде всего нацелен на улучшение в сфере производства за счет экономического управления, что еще раз показывает междисциплинарный характер философской категории «качество». Интегральный тип также относится к рангу экономических значений категории «качество» и представляет собой многозначную категорию, затрагивающую как хозяйственную, так и социальную жизнь человека.

Современное видение философской категории «качество» характеризуется множеством вариантов трактовок. Дж. Харрингтон, американский деятель в области качества, предложил свое понимание проблемы каче-

ства, предполагающее, с одной стороны, всеобщее знание качества, плюрализм мнений о качестве, с другой стороны, его неясность и непостижимость [5, с. 44]. С этим нельзя не согласиться. На протяжении многих столетий проблема изучения качества доказывает свою актуальность, многогранность и многоаспектность.

Современная цивилизация постоянно находится в состоянии трансформации: обострение противоречий, нарастание кризисных ситуаций, углубление глобальных проблем и т. д. В таких условиях появляется необходимость поиска путей выхода из сложившихся обстоятельств, новых возможностей управлять ими («управление самоуправлением»). Наука предлагает свое решение – синтезированные науки и теории, имеющие повсеместно прикладной характер. Одним из научных изысканий в этом направлении является исследование категории качества. В рамках такого подхода не только рассматривается проблема изучения качества, но и разрабатывается методологический аппарат для ее решения.

А.И. Субетто в своем труде «Ноосферизм» говорит о «новой парадигме квалитативизма» [14, с. 15] и выделяет новую науку – философию качества. А.И. Субетто называет учение о качестве квалитативизмом, а также отмечает, что «философия качества опирается на теоретическую систему квалитативизма» [14, с. 16]. Философ предлагает радикально новый подход к изучению категории качества и создание независимой отдельной науки о качестве. А.И. Субетто дает свое определение категории «качество» – это «синтетическая категория, раскрываемая через систему внешних и внутренних моментов качества» [14, с. 21]. Философ определяет целую систему принципов, на которые опирается теория качества: принцип единства качества и количества; принцип целостности; принцип иерархичности; принцип функционально-кибернетической эквивалентности; принцип чувствительности; принцип противоречивого единства внутренних и внешних моментов качества. Предложенная формулировка качества выявляет прикладной характер данной философской категории, который выражается, по мнению А.И. Субетто, в ряде аспектов: аксиологическом, экономическом, техниче-

ком, социальном, психологическом, отражающих многообразие отношений между человеком, социумом и объектом (продукцией, услугами, ценностями и др.).

Другими словами, качество неотъемлемо существует не только с предметом, объектом, но и с человеком, обществом и даже отношениями между ними. Такая нестандартная трактовка качества была поддержана некоторыми отечественными философами, такими как Л.В. Лесков, С.Г. Семенова и др. В большей степени указанные философы поддерживали идеи русского космизма в философии А.И. Субетто, но обойти стороной «качественную парадигму», отраженную в труде «Ноосферизм», невозможно.

Междисциплинарность категории «качество» отражает не только многоаспектность данной категории, но и ее многозначность. С одной стороны, это положительная характеристика, так как качество ассимилируется с любой областью науки, но, с другой стороны, философская категория «качество» интерпретируется каждой областью по-своему, иногда полностью меняя свою сущность.

С точки зрения философии качество – абсолютная категория, хотя и многозначная. С точки зрения экономической науки качество – относительная категория, которая на данный момент не имеет единых критериев и общего логического основания. Е.А. Бодрякова указывает на отсутствие общего мнения по поводу экономического содержания категории качества, аргументируя тезис методологической несостоятельностью таких исходных положений, как отождествление качества с потребительской стоимостью, исследование качества исключительно с позиции классической политэкономии и т. д. [2, с. 81].

Не только Е.А. Бодрякова подчеркивает многозначность категории «качество». Такие ученые, как В.В. Цветков, Э.В. Литвиненко, С.Г. Никитова, выделяют еще одно междисциплинарное понятие в рамках изучения качества – качество управления, которое также имеет многозначный характер. Качество управления можно определить и как совокупность свойств, характеризующих управление, и как ценность и значимость управления для субъекта и объекта управления, и как повседневное состояние управления, обеспечиваю-

щее его эффективность [9, с. 110]. Таким образом, сущность философской категории «качество» претерпевает изменения в рамках различных областей науки.

Е.В. Крысова отходит от критериального подхода и представляет референцию качества управления с точки зрения праксеологии, а именно в свете «учения о хорошей работе» Т. Котарбинского. Е.В. Крысова предлагает рассматривать качество управления, базисом которого является достижение цели, однако не выделяет каких-либо особенностей и ключевых отличий от иных трактовок качества управления.

Л.Ф. Матроница, рассуждая о концептуализации категории «качество», выражает свою мысль о качестве как о «социокультурном артефакте, который формируется в рамках субъектно-объектных отношений, который творится, создается в процессе целенаправленной человеческой жизнедеятельности» [12]. Л.Ф. Матроница выделяет эссенциально-онтологическое понимание категории «качество», основанное на философии Аристотеля, а также количественный подход, «согласно которому качество рассматривается как функция организованной системы, определяемая по количественным параметрам, которые доступны измерению, и характеризуется как переменная величина» [7, с. 62]. По мнению Л.Ф. Матроницы, именно количественный подход определяет основы современной философии качества. В ряде своих работ философ сравнивает эссенциально-онтологическое и количественное понимание категории «качество», резюмируя: «...по отдельности ни один из них не способен охватить все многообразие его проявлений, каждый ориентирован на решение вполне определенных задач ...эти подходы должны дополнять друг друга таким образом, когда качественное исследование в познании сущности явлений с необходимостью предшествовало бы последующему количественному измерению. И, конечно же, ни один из этих подходов не должен подменять другой и решать те задачи, которые ему не свойственны» [7, с. 66].

Проблема качества интересовала не только философов. Специалист в области статистики У.Э. Деминг имел свое мнение относительно проблемы качества: «...качество

можно определить, только пользуясь системой оценок того человека, который пользуется товаром, кто судит о качестве» [4]. Именно У.Э. Деминг положил начало новому прикладному направлению в рамках изучения категории качества – управление качеством. Современные специалисты возлагают большие надежды на управление качеством, полагая, что в перспективе оно приведет к изменению качества жизни людей, которое означает не просто повышение материального благосостояния, но и формирование духовно-нравственного «климата», способствующего развитию творческого потенциала личности. Однако не стоит забывать об опыте применения концепций управления качеством, которое наряду с мощным технологическим прорывом приводит к тенденциям, связанным с духовным кризисом. В этой связи ранжирование по значимости междисциплинарных аспектов (философского, экономического, технического, социального, политического и т. д.) категории качества и управления качеством нецелесообразно, так как каждый из них важен в равной степени.

Иностранные исследователи предлагают следующие трактовки данной категории. Так, У. Шухарт определял качество как различие между объектами, а также классифицировал предметы по принципу «плохой – хороший». Японский исследователь К. Исикава разделяет две стороны качества:

- 1) объективную, то есть физические характеристики предмета;
- 2) субъективную сторону – личное отношение и мнение по поводу «хороша вещь или нет».

Дж. Джуран также двусторонне характеризует качество:

- 1) качество как пригодность для использования (где-либо, кем-либо);
- 2) качество как степень соответствия запросам потребителя (удовлетворенность потребителя).

А. Фейгенбаум выдвигал идею производственной многоаспектности качества. Качество продукта или услуги А. Фейгенбаум выражал общей суммой производственных характеристик продукта или услуги в зависимости от наименования и назначения, посредством которых продукт или услуга бу-

дет пригодна для потребителя, то есть будет удовлетворять его запросам на стадии эксплуатации [11].

Дж. Харрингтон категорию качества также характеризует с точки зрения удовлетворения запросов потребителей в стоимостном эквиваленте, в рамках которого потребитель может запрашивать то или иное качество продукта или услуги. Другими словами, приемлемая для потребителя цена во многом определяет требуемое качество. Г. Тагути дополняет характеристику качества потерями, которые непременно несет общество с момента поставки продукта. Это технический взгляд на проблему качества.

Экономический взгляд на качество отражают работы ученых-экономистов Н.П. Масловой и К.Ф. Механцевой, которые выделяют три крупных этапа ее дивергенции: философский, подразумевая в первую очередь развитие представлений о качестве в философии и их адаптацию в фундаментальных науках; производственно-технический, поскольку именно при переходе от ремесленного производства к массовому возникает задача идентификации качества непосредственно в процессе производства при разделении функций, которая решается посредством его отражения в технических показателях свойств продукции как предмета экономических отношений сразу в нескольких типах экономик – капиталистической, индустриальной и постиндустриальной; современный этап, или системный, выделен в связи с трансформацией представлений о предмете экономических отношений как таковом [8]. В отношении последнего этапа с Н.П. Масловой и К.Ф. Механцевой солидарен и В.Е. Швец, который считает, что трансформировались не только понятия и трактовки в рамках проблемы качества, а произошли изменения в сути самой проблемы, «которые не заметили (или не захотели заметить) некоторые специалисты» [11, с. 347]. Т. Конти считает, что «качество пытаются признать переменной в конкурентной борьбе, что техническую “Золушку”» пригласили «в высокие чертоги, где обсуждались вопросы стратегии предприятия» [8, с. 13]. До недавнего прошлого акцент управления был на предмете, объекте отношений. На сегодняшний день произошел перенос этого «акцента» с

предмета отношений на условия осуществления этих отношений, с элемента системы – на его связи. Именно поэтому этап называется системным.

Началом данного этапа по праву значится выход в свет мировой общественности Международных стандартов ISO серии 9000 версии 2000 года, в одном из которых приведены формулировки терминов «качество» и «менеджмент качества»: «качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям; менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству» [6, с. 5]. В стандартах появляется новый термин, относящийся к современному пониманию проблемы качества, – «менеджмент качества». При дословном переводе менеджмент качества (quality management) – это управление качеством, но почему применяются оба термина. По поводу равенства этих понятий споры между учеными идут до сих пор. Чтобы дифференцировать данные термины, обратимся к русско-английскому переводу слова «управление», которое имеет значения как «management», так и «control». Существенных различий в рамках языка между этими словами нет, однако в ракурсе исследуемой нами проблемы разница огромна. Дело в том, что «control» – управление технической системой, а «management» – управление организацией.

По нашему мнению, понятие «менеджмент» логичнее употреблять в случае, когда между управляемым и управляющим есть еще один управляющий и действия управляющего относительно управляемого могут осуществляться исключительно через посредника. Другими словами, в отношениях участвуют два субъекта и один объект. Таким образом, если мы говорим об управлении качеством, то используется термин «quality control», а если о менеджменте качества, то термин «quality management».

Как отмечалось ранее, «качество» и «управление качеством» – междисциплинарные понятия, которые имеют множество смыслов. Причины разрозненного осмысления данных понятий исследователями сами мыслители определяют по-разному. Так, отечественный ученый-экономист И.И. Пичурин, занимаю-

щийся проблемами управления качеством, определяет одной из причин такой разрозненности сущность качества как полисодержательной философской категории. В своих работах И.И. Пичурин отмечает, «что само это понятие в зависимости от сферы применения неизбежно должно наполняться разным содержанием» [11, с. 347]. Действительный член Российской академии проблем качества В.Л. Шпер утверждает, что к единому мнению, определению качества прийти просто невозможно, так как вместить его столь разрозненные содержания в зависимости от назначения и сферы применения не под силу ни одной даже самой унифицированной трактовке. При этом Шпер выделяет однозначную философскую основу категории качества: «...что же касается философского понятия качества – то это просто другой взгляд на свойства объектов, вследствие чего качество как философская категория и качество продукции/услуги вовсе не одно и то же. <...> говорить о противоречии формулировок по Гегелю и по МС ИСО серии 9000 просто бессмысленно» [11, с. 350].

Казалось бы, со столь весомым мнением невозможно поспорить, однако Ю.В. Крынев и М.А. Кузнецов предлагают интегральную модель качества, с которой соглашаются многие ученые. По мнению исследователей, «категория “качество”, хотя обозначенная еще в античности как одна из ведущих категорий, в методологическом плане далеко не разработанная» [10, с. 145].

Возвращаясь к понятийной сути качества, отметим, что современные исследователи тяготеют к тенденции получить комплексную трактовку категорий «качество» и «управление качеством». Опираясь на философскую основу данных категорий, В. Л. Шпер подчеркивает процессуальность качества, а А.И. Субетто и В.А. Чайка выделяют грани качества, причем определенность, целостность и устойчивость встречаются наиболее часто. Несмотря на то что определение качества как степени соответствия присущих характеристик требованиям введено в международных стандартах еще в 2000 г. и действует до сих пор, многие авторы продолжают придерживаться предыдущей версии, где качество определяется через совокупность свойств. Так,

И.И. Мазур и др. считают, что такое определение больше соответствует сути современных представлений об объекте. Не следует забывать, что мы живем в век информационных технологий, и введенное Ю.В. Кряневым и М.А. Кузнецовым понятие «информационное качество, которое наиболее полно проявляется именно в процессе взаимодействия между объектами, характеризую меру самого качества» [10, с. 145], является актуальным и поддерживаемым сегодня.

Идентификация качества через информацию дает весьма объективное видение этого предмета и позволяет достигнуть достаточно интересных результатов с точки зрения статистического моделирования качества, однако не может быть признано собственно определением качества. По нашему мнению, наиболее комплексно отражает категорию «качество» с экономической точки зрения Т.А. Салимова, а именно: «Качество в современном менеджменте представляет собой системную, многоуровневую категорию, отражающую способность организации удовлетворять потребности сторон, заинтересованных в ее деятельности, достигая при этом устойчивое развитие в постоянно меняющихся конкурентных условиях» [13, с. 23]. Конвергенцией видения качества Т.А. Салимовой можно считать несколько определений качества, представленных Академией проблем качества, в которых оно рассматривается как «одна из основополагающих категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества», а качество жизни выступает глобальной формой его проявления и является целью современного человечества.

Таким образом, в историко-философской мысли сложилось несколько подходов к категории качества, составляющих методологическую основу для его современных научных трактовок [1, с. 234]. С течением времени преобразовывались не только понятия категории «качество», но и появлялись новые термины, такие как управление качеством и менеджмент качества. Качество из философской категории выросло в отдельное направление философского исследования, на которое современные ученые различных отраслей науки возлагают огромную ответствен-

ность и большие надежды, некоторые выделяют новую эпоху (парадигму) качества. Различные научные направления (экономика, инженерия, менеджмент и т. д.) спорят между собой о ветви первенства в отношении науки о качестве, однако представители всех направлений схожи в едином мнении о философском основании и сущности категории «качество».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Асеева, И. А. Философско-методологические проблемы социального прогнозирования / И. А. Асеева // Социально-гуманитарные знания. – 2007. – № 6. – С. 229–240.
2. Бодрякова, Е. А. Интерпретация проблемы качества философией и экономической теорией / Е. А. Бодрякова // Омский научный вестник. – 2008. – № 3 (67). – С. 79–82.
3. Буданов, В. Г. Синергетическое моделирование сложных систем / В. Г. Буданов // Философские науки. – 2007. – № 4. – С. 114–131.
4. Величко, Л. М. Научные основы современной методологии технических наук / Л. М. Величко // Известия Юго-Западного государственного университета. – 2013. – № 4 (49). – С. 111–118.
5. Гличев, А. В. Основы управления качеством продукции / А. В. Гличев. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2001. – 424 с.
6. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : (введ. 01.01.2013). – М. : Стандартинформ, 2012. – 35 с.
7. Деминг, У. Э. Выход из кризиса / У. Э. Деминг. – Тверь : Альба, 1994. – 497 с.
8. Конти, Т. Качество: упущенная возможность? / Т. Конти ; пер. с итал. В. Н. Загребально-го. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2007. – 216 с.
9. Крысова, Е. В. Феномен качества управления в свете философии Т. Котарбинского / Е. В. Крысова // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2013. – № 10 (36), ч. I. – С. 110–112.
10. Крянев, Ю. В. Философия качества / Ю. В. Крянев, М. А. Кузнецов. – М. : Вузовская книга, 2004. – 304 с.
11. Маслова, Н. П. Сравнительная характеристика представлений о трансформации категории «качество» в отечественных и зарубежных исследованиях / Н. П. Маслова, К. Ф. Механцева // Вестник Северо-Осетинского государственного университета им. К. Л. Хетагурова: Общественные науки. – 2011. – № 4. – С. 345–352.

12. Матроница, Л. Ф. Концептуализация категории «качество» в историко-философской ретроспективе / Л. Ф. Матроница // Вестник МГТУ. – 2009. – № 142. – С. 46–52.

13. Салимова, Т. А. Управление качеством / Т. А. Салимова. – М.: Омега Л, 2008. – 414 с.

14. Субетто, А. И. Сочинения. Ноосферизм: в 13 т. Т. 8, кн. 1: Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования / под ред. Л. А. Зеленова. – СПб.; Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2009. – 392 с.

REFERENCES

1. Aseeva I.A. Philosophical and methodological problems of social forecasting [Philosophical and Methodological Problems of Social Forecasting]. *Socialno-gumanitarnye znaniya*, 2007, no. 6, pp. 229-240.

2. Bodryakova E.A. Interpretation problems of quality philosophy and economic theory [Interpretation Problems of Quality Philosophy and Economic Theory]. *Omskiy nauchnyy vestnik*, 2008, no. 3 (67), pp. 79-82.

3. Budanov V.G. Synergetic modeling of complex systems [Synergetic Modeling of Complex Systems]. *Filosofskie nauki*, 2007, no. 4, pp. 114-131.

4. Velichko L.M. Scientific basis of modern methodology of technical sciences [Scientific Basis of Modern Methodology of Technical Sciences]. *Izvestia Yugo-zapadnogo gosudarstvennogo universiteta*, 2013, no. 4 (49), pp. 111-118.

5. Glitch A.V. Basics of product quality control [Basics of Product Quality Control]. Moscow, RIA "Standart and Kachestvo", 2001. 424 p.

6. *Standart ISO 9000-2011 Sistema menedjmenta kachestva. Osnovnye polozenia i slovar* [ISO 9000-2011 Quality Management System. Fundamentals and Vocabulary]. Moscow, Standartinform, 2012. 35 p.

7. Deming Y.E. *Vihod iz krizisa* [Out of the Crisis]. Tver, Alba Publ., 1994. 497 p.

8. Conti T. *Kachestvo: upushennay vozmozhnost* [Quality: A Missed Opportunity?]. Moscow, RIA "Standart and Kachestvo", 2007. 216 p.

9. Krisova E.V. Phenomenon of quality management in the light of the philosophy of T. Kotarbinsky [The Phenomenon of Quality Management in the Light of the Philosophy of T. Kotarbinsky]. *Istoricheskie, filosofskie, politicheskie i yuridicheskie nauki, kulturologiya i iskusstvovedenie. Voprosy teorii i praktiki*. 2013, no. 10 (36), part I, pp. 110-112.

10. Kryanev Y.V., Kuznetsov M.A. *Philosophia kachestva* [Quality Philosophy]. Moscow, Universitetskaya kniga, 2004. 304 p.

11. Maslova N.P., Mekhantseva K.F. Comparative characteristics of concepts of transformation category of «Quality» in the domestic and foreign research [Comparative Characteristics of Concepts of Transformation Category of «Quality» in the Domestic and Foreign Research]. *Vestnik Severo-osevinskogo gosudarstvennogo universiteta*, 2011, no. 4, pp. 345-352.

12. Matronina L.F. Conceptualization category of «Quality» in the historical and philosophical retrospect [Conceptualization Category of «Quality» in the Historical and Philosophical Retrospect]. *Vestnik MGTU*, 2009, no. 142, pp. 46-52.

13. Salimova T.A. *Upravlenie kachestvom* [Quality Management]. Moscow, Omega L. Publ., 2008. 414 p.

14. Subetto A.I. *Sochinenia. Noosferizm: v 13 t. T. 8, kn. 1: Kvalitativizm: Filosofia i teoria kachestva, kvalitologiya, kachestvo jizni, kachestvo cheloveka i kachestvo obrazovania* [Works. Noosferizm: in 13 vols. Vol. 8, book 1: Kvalitativizm: Philosophy and Theory Quality, Kvalitologiya, Quality of Life, the Quality of the Person and the Quality of Education]. Saint Petersburg; Kostroma, KGU im. N.A. Nekrasova, 2009. 392 p.

MULTIASPECT NATURE OF PHILOSOPHICAL CATEGORY OF "QUALITY"

Anna Vasilyevna Mayakova

Postgraduate Student, Department of Philosophy and Sociology,
Southwest State University
BerryAnnett@yandex.ru
50 let Oktyabrya St., 94, 305040 Kursk, Russian Federation

Abstract. This article discusses and analyzes the current diversity of views on philosophical category of "quality" in different branches of science: philosophy, economics, management, statistics, engineering. The author proposes to consider the category of quality

from the point of view of complexity paying particular attention to its philosophical origins. The article analyzes such areas of modern science, as qualitativism, quality control, quantitative approach. The author examines the divergence of the concept of quality in the context of post-nonclassical science.

Key words: philosophy, category of “quality”, quality control, quality management, multiaspect nature, subject, object.