



*На границе. Стычка с финляндскими контрабандистами.
Художник В.Г. Худяков. 1853.*

УДК 005/007(006):35



Бондаренко В.А.

Философские и методологические аспекты системы управления качеством охраны государственной границы

Бондаренко Виталий Андреевич, доктор философских наук, профессор, Военный университет МО РФ.

Статья посвящена проблеме управления качеством охраны государственной границы, философским и методологическим аспектам её разработки и внедрения.

Ключевые слова: качество, онтология вещи и процесса, гносеологические ошибки анализа свойств и отношений, моментов и состояний, общие, общесистемные и специальные принципы управления качеством.

Философское исследование систем управления качеством охраны государственной границы¹ предполагает уточнение прежде всего категории качества, содержание которой неоднократно изменялось на протяжении всей истории философской мысли. Первое достаточно ясное истолкование категории качества восходит к Аристотелю, который связывал качество вещи с её сущностью: «...сущность связана с качеством, а качество имеет определенную природу»². В Средние века под скрытыми качествами вещей понимали их вечные и неизменные формы. У философов Нового времени категория качества отчасти отождествляется с категорией свойства. Дж. Локк, в частности, называет качеством «силу, вызывающую в нашем уме какую-нибудь идею. Так, снежный ком способен породить в нас идеи белого, холодного и круглого. Поэтому силы, вызывающие эти идеи в нас, поскольку они находятся в снежном коме, я называю качествами»³. Локк разделяет все качества на первичные – присущие самим телам (плотность, протяженность, форма, движение или покой и число) и вторичные – не присущие самим по себе вещам, а представляющие собой лишь ощущения субъекта (цвета, звуки, вкусы и т.п.).

В философии Гегеля категория «качество» получает двойное истолкование. В гносеологическом смысле качество определяется как начальная ступень познания вещей. Как онтологическая категория «качество», по

¹ Идею управления качеством охраны государственной границы выдвинул профессор Н.Н. Кудинов

² Аристотель. Метафизика. М.–Л. 1934 (1063 а 25.)

³ Локк Дж. Опыт о человеческом разуме. Соч. В 3 т. Т. 1. М., 1985. С. 183.

Гегелю, «есть вообще тождественная с бытием непосредственная определенность... нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть, и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть»¹. Именно такое понимание качества вошло в марксистскую философию и развивалось советскими философами главным образом в связи с законом перехода количественных изменений в качественные.

В настоящее время категория качества² обычно определяют с помощью понятия **свойства**. Свойство есть любой признак, относительно которого вещи (предметы научного исследования) могут быть сходны между собой или отличаться один от другого, т.е. форма, величина, цвет, объем и т.п. Для каждой данной вещи свойства подразделяются на существенные и несущественные. К несущественным свойствам вещи относят те, которые вещь может приобретать или терять, оставаясь в то же время все тем же самым предметом. Существенным называют такое свойство, утрачивая которое вещь перестает быть сама собой, становится чем-то иным. Следовательно, **совокупность или система существенных свойств вещи и есть её качество**. Именно качество выражает существование вещи как особой сущности, отличающей от других вещей, и детерминирует её свойства, проявляющиеся в отношениях с другими предметами.

Из такого понимания следует, что речь в рассуждениях об управлении качеством охраны государственной границы должна идти, прежде всего, о позитивной или негативной, эффективной или неэффективной значимости и т.п.: целей деятельности пограничных органов государства, определяемых пограничной политикой государства; интеллектуальных (законы, директивы, наставления, должностные инструкции и т.п.) и материальных средствах деятельности (вооружение, инженерное оборудование государственной границы, специальная техника и т.п.); а главное – управленческих действий, поступков по реализации целей подлежащей охране государственной границы и т.п.

Проблема управления качеством охраны государственной границы в специальной литературе в прямой постановке не формулировалась. Эта проблема не исследовалась и в философском аспекте. В такой познавательной ситуации именно на философии лежит ответственность за постановку вопроса об уточнении философских оснований и методологических подходов к её исследованию. В истории науки имеется много свидетельств продуктивности первенства философских подходов в постановке и первичном осмыслении неисследованных или мало изученных научных проблем, при этом второй шаг – конкретно-научная их разработка – существенно облегчался.

Качество охраны можно определить через свойства (основное свойство, система свойств) деятельности охраняющих подразделений, охранников. С позиций онтологии свойство не является вещью, но изучается и подвергается управленческому воздействию как вещь и изучается как вещь, поскольку в нем (свойстве) выделяются свойства (т.е. свойства свойств). Следовательно, для изучения проблемы управления качеством охраны государственной границы необходимо ориентироваться на онтологию («вещь, свойство, отношение»³, в рамках которой вырабатываются важные требования к познанию вещей, свойств отношений и их взаимосвязей), а также на логику предикатов⁴.

Онтология вещи, свойства, отношения отображает преимущественно статику и характер взаимосвязи этих категорий. Взаимного переход и взаимосвязь, существующие между категориями вещи, свойства и отношения, служат нередко гносеологическим источником неправильного понимания соотношения между ними в силу того обстоятельства, что каждая из этих категорий представляет собой особый, вырожденный случай другой категории. Именно понимание вырожденного характера категорий дает возможность установить переход одних из этих категорий в другие без их отождествления и искажения. Если же считать, что одна категория (вещь, свойство или отношение) является обычным, «регулярным» случаем другой из них, то это приводит к уничтожению одной категории и **гипостазированию**⁵, преувеличению значения другой.

Важнейшими требованиями, методологическими ориентирами онтологии «вещь, свойство, отношение» являются следующие:

во-первых, положение о том, что самостоятельным существованием обладает только вещь. Однако «вещество» в современной физике описывается специальными видами фундаментальных полей;

во-вторых, свойство не обладает самостоятельным (независимым от вещи) существованием, оно есть одно из значимых её проявлений. Соответственно, понимание управления качеством охраны как самостоятельного и независимого от субъекта управления, подразделений и используемых ими средств охраны в методологическом отношении не корректно;

в-третьих, свойство вещи проявляется только через отношение одной вещи с другой вещью, а значит, о качестве управления процессом можно судить, например, по его взаимодействию или взаимосвязи с другими процессами, производителя качества услуги и её потребителя, субъекта и объекта охраны и т.д. Следовательно, возникает проблема корректности выбора значимого взаимодействия нескольких процессов;

в-четвертых, предметом самостоятельного рассмотрения могут становиться свойства и отношения, понимаемые как явления (проявления) вещи, что не может служить основанием для утверждения об их самостоятельном от вещи существовании.

При исследовании управления качеством охраны без учета требований рассматриваемой онтологии возможны гносеологические ошибки, обусловленные нарушением, прежде всего, четвертого требования. Эти

¹ Гегель Г.В.Ф. // Энциклопедия философских наук. Т. 1. Наука логики. М.: Мысль, 1974. (Филос. наследие. Т. 63). С. 228.

² Авторы «Новой философской энциклопедии» философскую категорию «качество» определяют как выражение существенной определенности предмета, благодаря которой он существует именно как такой, а не иной предмет. (См.: Новая философская энциклопедия. В 4-х т. / Под ред. В.С. Степина. Т. 2. М.: Мысль, 2001. С. 237).

³ Подробно о ней см.: Уемов А.И. Вещь, свойство, отношение. М.: АН СССР, 1962.

⁴ См., напр.: Асмус В.Ф. Проблема интуиции в философии и математике. М.: Мысль, 1965; Новиков П.С. Элементы математической логики. М.: Государственное издательство физико-математической литературы, 1959; Овчаров А.А. Интуиция в модальной логике. Кемерово: Кузбассвузиздат, 1997; Он же. Введение в идеал-реалистическую теорию интуиции. Логика социальных изоморфов. Кемерово: Кузбассвузиздат, 1999; Целищев В.В., Карпович В.Н., Поляков И.В. Логика и язык научной теории. Новосибирск: Наука, 1982.

⁵ Гипостазирование (греч. hypostasis – сущность, субстанция) – рассмотрение абстрактных объектов, не обладающих временным и пространственным онтологическими статусами, в качестве имеющих эти статусы (например, понятие «число» в пифагореизме, «диалог» в философии Левинаса и др.).

ошибки проявляются в двух формах.

Во-первых, в форме субстантивирования качеств, их отождествлении с веществом. Так, уже первобытный человек нередко рассматривал всякое качество как вещество, полагая, что данное качество может перейти к нему вместе с телом владельца такового (ритуальное людоедство). В настоящее время наиболее распространенным является гипостазирование категории отношения. Это связано как с возросшей ролью изучения отношений в современной науке, так и с тем, что именно отношение легче всего допускает субъективистское толкование – мысленное отождествление свойства с вещью, утверждение самостоятельного и независимого по месту и времени от вещи существования свойства.

Во-вторых, в формах преувеличения значения одного свойства, роли какого-либо отношения и преуменьшении другого свойства, отношения. Эта форма проявляется через **реизацию**¹ – мысленное овеществление отношений. Если мы безопасность объекта охраны квалифицируем как отношение, то его реизация будет иметь место тогда, когда в реальном соотношении сил носителя угрозы и службы охраны объекта имеет место если не превышение, то равенство их возможностей. Т.е. безопасность будет представляться некой вещью, существующей благодаря службе охраны.

Вещи, свойства и отношения могут рассматриваться не только в их статике, но и в динамике. Изменения самих вещей или их свойств и отношений, их внутренняя динамика, анализируются с помощью онтологии «момент, состояние, процесс», которая позволяет выявить гносеологические неточности, ошибки гипостазирования и реизации, возможность которых необходимо учитывать.

Особенно значимо недопущение таких гносеологических неточностей в процессах управления, в которых на первый план выходит онтология: «момент, состояние, процесс». Именно она в явной форме предполагается теориями управления качеством услуг и реализуется в компьютерных приложениях к ним².

К методологическим требованиям онтологии процесса относят:

- во-первых, понимание момента как точки отсчета для выделения элементов состояния объекта исследования от начальных до завершающих (аналогом могут служить кадры киноленты, результаты документирования систем менеджмента качества³ и т.п.), а также моменты смены состояний, начала или завершения процесса;
- во-вторых, понимание состояния как совокупной последовательности его моментов («фотографий рабочего дня управленца»), и вместе с тем начало процесса (итоговый момент одного состояния сменяемого последующим состоянием), включая завершающее какой-либо процесс состояние;
- в-третьих, адекватное понимание взаимосвязи мега-, мезо- и микропроцессов, их относительной в определенных пределах самостоятельности. Эта онтология может быть осмыслена в философии на основе анализа теорий управления качеством⁴, реализации процессного подхода, предусмотренного международными стандартами качества⁵.

Именно взаимный переход и характер взаимосвязи, существующие между категориями момента, состояния и процесса могут служить гносеологическим источником неправильного понимания соотношения между ними. И первой среди них может стать ошибка преувеличения значения момента. Именно эта категория может быть отождествлена с **импетусом**⁶, приниматься за первопричину новых состояний и процессов, с последующим воспроизводством идей теории импетуса в теориях управления качеством.

Ведь каждая из категорий онтологии «момент, состояние, процесс» представляет собой особый, вырожденный случай другой категории, а вырожденный характер каждого случая дает возможность установить переход одних из этих категорий в другие через отождествление, что недопустимо, ибо может иметь негативные последствия. Если же считать, что категория управление качеством является обычным, «регулярным» случаем категории управления состоянием или моментом, то это также приведет к уничтожению одной категории и гипостазированию, преувеличению значения другой.

Однако уяснение возможных гносеологических ошибок при обращении к онтологии «момент, состояние, процесс» проблематично без учета сложной структуры субъекта, объекта, средств охраны объекта, их состояний. И коль скоро отдельные состояния (качество профессиональных действий по реализации служебной задачи и др.) или отдельный управленческий процесс реально представляют собой согласованную системную иерархию управленцев разных уровней и их управленческих действий, то гносеологическая ситуация существенно усложняется, но она не безнадежна для адекватного ее понимания и познания.

Для исследования моментов, состояний и процессов используется не только логика предикатов, но такие разделы современной математики, как теории математической статистики, сетей, графов и др. Они позволяют адекватно реализовывать требования не только онтологии свойств, но и онтологии процессов. Чаще всего процессы описываются с помощью математического аппарата сетей – специального вида графов, где сам граф выражает процесс, а его дуги (или ребра) отображают подпроцессы, узлы – моменты. Такой математический аппарат позволяет моделировать процессы управления качеством и адекватно осуществлять их компьютерную оценку⁷.

¹ Реизм (от лат. res – вещь) – 1) в широком смысле – абсолютизация вещественного, телесного в рассуждении о чем-либо; 2) в специальном смысле – онтологическая позиция и концепция, признающие существование исключительно индивидуальных вещей.

² Олифер Н.А., Олифер В.Г. Сетевые операционные системы // Шестнадцатая техническая конференция «Корпоративные базы данных – 2011». Москва, 14–15 апреля. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://citforum.ru/operating_systems/sos/contents.shtml

³ См.: Заика И.Т., Гительсон Н.И. Документирование систем менеджмента качества: Учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2010.

⁴ Мищенко Н.П., Фадюшин А.Д., Чистов И.В. Управление качеством: Учеб. пособие. М.: ВУ, 2009. Там же см. библиографию (С. 364–367).

⁵ См., напр., международный стандарт ИСО 10011 «Руководящие указания к проверке систем качества и охраны окружающей природной среды».

⁶ Импетус (лат. impetus – толчок, импульс). Теория импетуса представляет собой модификацию аристотелевской теории движения, восходящей к Гиппарху и особенно к Иоанну Филопону. Теория окончательно оформилась в поздней схоластике (Ж. Буридан) и подготовила научное объяснение движения.

⁷ См. напр.: Булинский А.В., Ширяев А.Н. Теория случайных процессов. М.: Физматлит, 2003; Миллер Б.М., Панков А.Р. Теория случайных процессов в примерах и задачах. М.: Физматлит, 2002; Розанов Ю.А. Случайные процессы. М.: Наука, 1971; Севастьянов Б.А. Ветвящиеся процессы. М.: Наука, 1971.

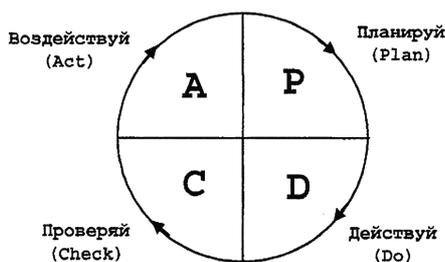


Рис. 1. Цикл PDCA

Управление качеством обычно иллюстрируют схемой Деминга (цикл PDCA, рис. 1)¹. Эта схема нередко более подробно разворачивается применительно к конкретному бизнесу или технической задаче и является более детальной иллюстрацией системы цикла PDCA,² элементы которого разворачиваются в «петлю качества» (см. пп. 1–12 рис. 2).

Данная схема системы качества (предложена Этингером и Ситтингом)³, прежде всего представленная в ней «петля качества», образованная стадиями жизненного цикла продукции (пункты 1–12) есть прямое свидетельство того, что выделенные 12 состояний – элементов управления, представляют собой подпроцессы, а их описание в стандарте «QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS-REQUIREMENTS. Регистрационный номер ISO 9001:2000 (R)» –

выделение подподпроцессов, что в целом не ограничивает и последующие шаги по выделению входящих в них подпроцессов следующего уровня. Одновременно каждый из подпроцессов может быть представлен своим итогом – достигнутым состоянием, которое в свою очередь соотносится с определенным моментом вышестоящего процесса и т.д. – до процесса, выраженного циклом PDCA. Применительно к качеству обеспечения пограничной безопасности государства, общества и личности классическую схему «петли (спирали) качества» можно представить в адаптированном виде, как это изображено на рис. 3.

Процессный подход, реализованный в указанном выше международном стандарте, показал свою эффективность уже в ходе разработки, внедрения и оптимизации системы менеджмента качества. Сам этот стандарт ныне используется и охранными структурами⁴. Для своего успешного функционирования охранная организация должна определить многочисленные взаимосвязанные виды деятельности, технические средства охраны и управлять ими. Действия по использованию и управлению ресурсами охранной организации рассматриваются как процесс. Часто выход (результат) из процесса использования ресурса (человеческого, технического и т.д.) охранной организации образует непосредственно вход (обратную связь) в управление им, что позволяет контролировать процесс и совершенствовать всю систему.

Применение в охранных организациях системного подхода к процессам профессиональной деятельности их сотрудников, а также к процессу управления развитием этих организаций может считаться «процессным подходом». Его преимущество состоит в закреплении согласования процессов управления и самоуправления, когда, например, на стыке между отдельными процессами (в узловых точках) или в рамках нескольких процессов между моментами состояний предусматриваются взаимодействия или их взаимное дополнение.

Применение такого подхода внутри системы управления качеством обуславливает важность:

- a) понимания требований и необходимости соответствия им;
- b) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавления ценности;
- c) достижения заданных результатов в рабочих характеристиках процессов и их эффективности;
- d) постоянного улучшения процессов, основанных на их объективном измерении⁵.

Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, приведенная на рис. 1, охватывает все требования международного стандарта QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS-REQUIREMENTS ISO 2000, но не показывает процессы на детальном уровне. Более детальная иллюстрация понятия увязки процессов представлена рис. 2 (в пунктах 4–8) и 3. При этом:

- контролирование удовлетворенности потребителей требует оценки информации, касающейся восприятия потребителями выполнения организацией их требований;
- планирование предусматривает разработку целей и определение процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление предусматривает внедрение процессов;
- проверка предусматривает постоянный контроль и измерение процессов и производимой продукции (услуги) в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию (услугу) и доклады о результатах;
- корректирующее действие предусматривает осуществление действий по постоянному улучшению показателей процессов.

Это является наглядной иллюстрацией существенной роли, которую потребители играют при определении входных данных.

В методологическом аспекте управление качеством охраны государственной границы (УКОГГ) желательно осуществлять на базе совокупности апробированных и научно обоснованных принципов, которые подразделяются на

¹ ГОСТы. СНИПы // gost.OKTYAB.ru. Информационная система по ГОСТ, СНИП ГОСТ Р и ГСН, стандарты, правила и нормативные документы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://gost.oktyab.ru/Data1/46/46912/x030.jpg>, хотя существует и цикл Бойда – OODA, где O₁ – наблюдай, O₂ – ориентируйся, D – решай, A – действуй.

² Схемы приводятся для подтверждения положений о совместности процессного и системного подходов, вещной и процессной онтологий, их взаимного дополнения.

³ См.: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS-REQUIREMENTS. Регистрационный номер ISO 9001:2000 (R) // ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.sapanet.ru/Kafedra/Podrazd/UMU/umo/GOST_P_ISO_9000_2008.pdf

⁴ Так, «Сертификат на систему управления качеством» № UA 2.046.04622-10 от 31.05.2010, действительный до 31.05.2015 г., получила службы охраны «Берег» в г. Киев. (См.: Услуги охраны и обеспечения безопасности в Киеве. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://kiev.prom.ua/Uslugi-ohrany-i-obespecheniya-bezopasnosti>).

⁵ В этой связи весьма своевременной представляется монография В.В. Шумова (см.: Шумов В.В. Введение в общую погранометрию. М.: URSS, 2011). Ее содержание может стать интеллектуальной предпосылкой документирования в ходе создания системы управления качеством охраны государственной границы.

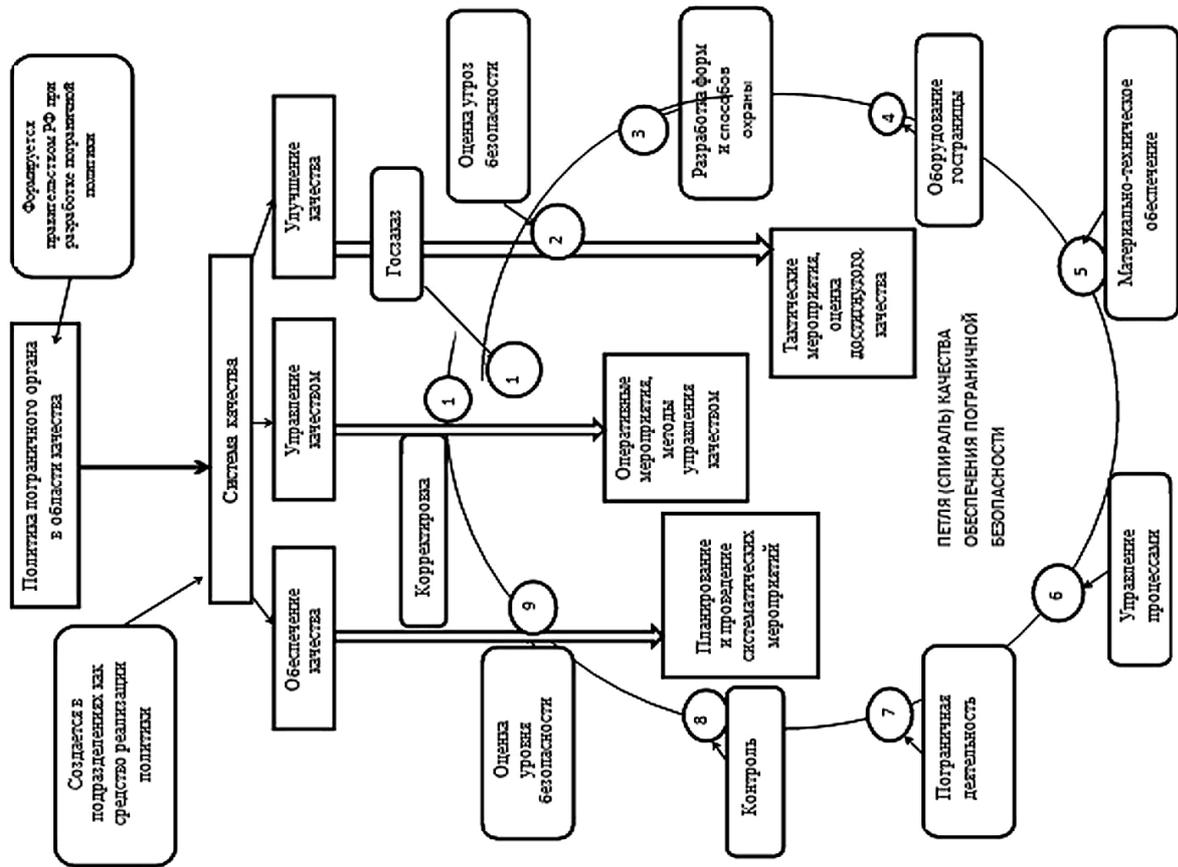


Рис. 3. Возможный вид «петли качества» применительно к пограничной деятельности.

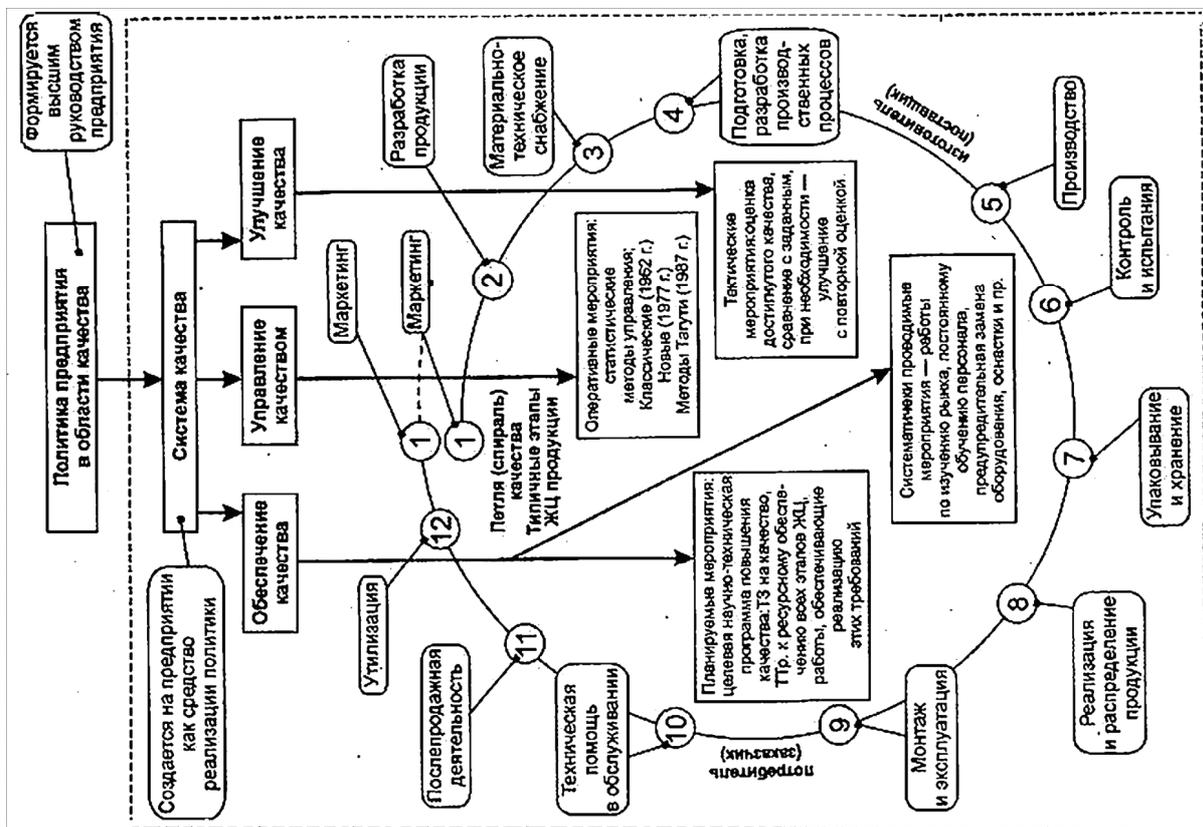


Рис. 2. Более детальная иллюстрация цикла PDCA

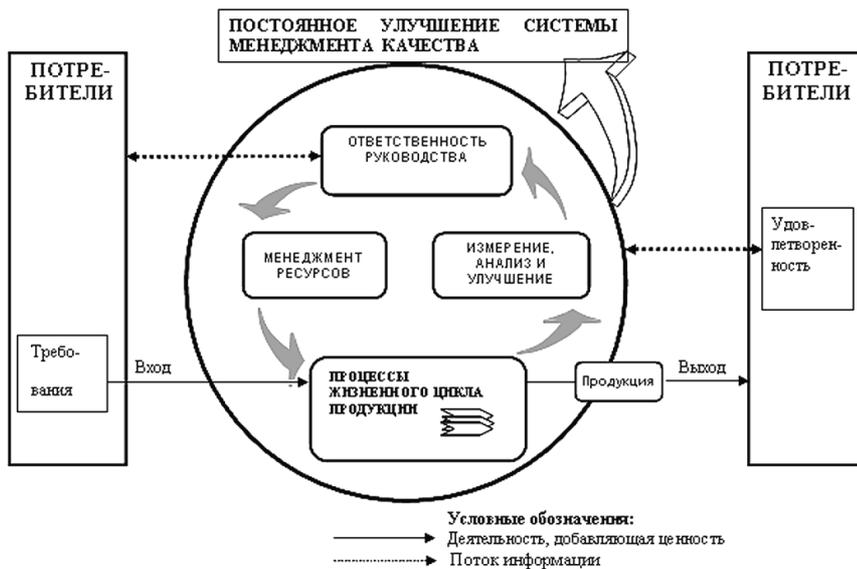


Рис. 3. Иллюстрация системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

общие, общесистемные и специальные¹.

При рассмотрении *общесистемных принципов* необходимо отметить, что главным, общим (базовым, основополагающим) исходным принципом является представление УКОГГ в виде системы. Отсюда следует, что система УКОГГ – органичная составная часть (подсистема) системы управления пограничными органами ФСБ России. Естественно, что система УКОГГ не может функционировать сама по себе, вне взаимосвязи и взаимодействия со всеми другими системами (подсистемами) управления ФСБ России. Поэтому при УКОГГ прежде всего могут быть использованы объективные общие принципы управления (сбалансированного демократического централизма, сочетания единоначалия и колле-

гиальности, ответственности, материального и морального стимулирования, делегирования полномочий, заинтересованного и активного участия сотрудников в управлении, преемственности и др.)

Наряду с этим применительно к УКОГГ целесообразно руководствоваться основными общесистемными принципами управления, к которым следует отнести:

- целенаправленность, реализуемую посредством формирования соответствующих подсистем для достижения поставленных целей;
- делимость, достигаемую декомпозицией формируемой системы на подсистемы и элементы;
- иерархичность, реализуемую через формирование многоуровневой структуры системы с учетом делегирования полномочий на соответствующий уровень управления (пограничного отдела, отделения и т.д.);
- комплексность, достигаемую взаимной увязкой всех формируемых подсистем, элементов, стадий жизненного цикла процесса, иерархических уровней и всего комплекса организационных, экономических, социальных, научно-технических, производственных и других мероприятий, используемых при управлении качеством;
- взаимосвязанность, реализуемую посредством осуществления взаимосвязей формируемой системы УКОГГ со всеми другими системами (подсистемами) управления (установление приоритетности одних целей по отношению к другим или принятие взаимосвязанных целей нескольких систем, осуществление взаимосвязанных процессов их достижения);
- замкнутость общих функций УКОГГ (замкнутость управленческого процесса), реализуемую выполнением в системе, подсистемах и элементах полного управленческого цикла, включая прогнозирование и планирование, организацию, координацию работы и т.д.;
- систематичность, определяющую постоянное выполнение всех работ по УКОГГ, их долговременность и длительность действия;
- преемственность, которая должна существовать как при создании системы, так и при ее функционировании и совершенствовании и может выражаться в использовании передового отечественного и зарубежного опыта системного УКОГГ;
- простота и доходчивость, которые достигаются через понимание каждым сотрудником всего, что касается УКОГГ и обеспечения имиджа не только услуги по обеспечению безопасности личности, общества и государства, но и федеральной службы безопасности РФ в целом.

Наряду с общими и общесистемными принципами следует опираться и на *специальные принципы* УКОГГ:

1) *ориентация на потребителя, точнее, на потребность субъекта в безопасности.* Выход пограничных органов Федеральной службы безопасности России на качественно новый уровень развития зависит от «заказчика» (народа, государства) и потребителей, какowymi являются лица, законно пересекающие государственную границу, и организации, перемещающих через нее свои грузы (товары) на законных основаниях, поэтому необходимо понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их законные требования;

2) *лидерство руководителя.* Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности орга-

¹ Подробнее см., напр.: Логинов С.Г. Рекомендации по применению комплекса стандартов МС ИСО 9000 версии 2000 года в организациях, внедряющих системы менеджмента качества: Метод. пособие. М.: АСМС, 2001; Евстропов Н.А. Системы качества на основе МС ИСО серии 9000: Учеб. пособие. Ч. I. М.: АСМС, 2003; Евстропов Н.А. Зарубежный опыт по стандартизации и обеспечению качества продукции: Учеб. пособие. Ч. III. М.: АСМС, 2002; Евстропов Н.А., Менченя В.А. Самооценка функционирования системы менеджмента качества на предприятии. М.: АСМС, 2004; Евстропов Н.А., Менченя В.А. Управление документацией в системе менеджмента качества на основе требований ИСО 9001:2000. М.: АСМС, 2004; Тавер Е.И. Качество как объект управления: Конспект лекций. М.: АСМС, 2007; Тавер Е.И. Организация контроля качества и испытаний: Конспект лекций. М.: АСМС, 2007; Зубков Ю.П., Новиков В.А., Сергеев В.И. Системы менеджмента качества: Конспект лекций. М.: АСМС, 2007; Зубков Ю.П., Новиков В.А., Сергеев В.И. Системы качества: Учеб. пособие. М.: АСМС, 2007; Архипов А.В. и др. Основы стандартизации, метрологии и сертификации: Профессиональный учебник / Под ред. В.М. Мишина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

низации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, которая способствует полному вовлечению работников в решение задач организации;

3) *вовлечение сотрудников*. Сотрудники всех уровней иерархии составляют основу пограничных органов, их полное вовлечение предоставляет пограничным органам возможность с максимальной пользой использовать их способности;

4) *системный подход к управлению*. Представление управления качеством в виде системы взаимосвязанных процессов обеспечивает больший вклад в результативность и эффективность пограничных органов при достижении ее целей;

5) *процессный подход*. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом (процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, включающих моменты входа и выходы из них, взаимные переходы между ними). При этом в информационном смысле входами в тот или иной процесс являются выходы из непосредственно ему предшествующих процессов;

6) *постоянное улучшение*. Постоянное улучшение деятельности пограничных органов на основе всеобщего управления качеством следует рассматривать как ее неизменную цель;

7) *принятие решений на основе фактов*. Эффективные решения основываются на анализе объективных фактических данных и достоверной информации;

8) *взаимовыгодные отношения с взаимодействующими организациями (интегративное взаимодействие с партнерами)*. Пограничные органы взаимодействуют с другими ведомствами (МО, МЧС, МВД и т.д.), поставщиками техники и вооружения, зарубежные партнеры взаимозависимы, поэтому отношения взаимной выгоды и заинтересованности существенно повышают эффективность достижения целей всех сторон.

В числе других наиболее важных принципов системного УКОГГ следует назвать «продуктовый» подход, т.е. система УКОГГ должна включать подсистемы, обеспечивающие качество конкретного (однородного) вида, и осуществление управления качеством на всех стадиях жизненного цикла услуги (обеспечения безопасности), т.е. управление должно быть «сквозным».

Принципиальным моментом в системном УКОГГ является необходимость в заинтересованном, активном, осознанном и, что самое главное, новаторском участии каждого сотрудника в повышении и обеспечении требуемого качества охраны государственной границы. При всем этом особенно первым лицам различных звеньев управления в пограничных органах следует воспринимать качество охраны границы как стратегический императив. Реализация данного принципа – важнейшая задача УКОГГ. Для этого следует использовать все возможные методы материального и морального стимулирования сотрудников.

Реализация любого из перечисленных принципов невозможна без достаточных знаний и профессиональных умений по повышению и обеспечению качества и управлению им. Это требует массовой, непрерывной и систематической подготовки, обучения и повышения квалификации как сотрудников пограничных органов, так и юридических и физических лиц, пересекающих Государственную границу РФ.

Реализация принципов системного УКОГГ в пограничных органах создает предпосылки к усилению активности в области качества и обеспечивает более высокое качество услуги – обеспечение пограничной безопасности, пропуска через государственную границу лиц и товаров, которая логически обуславливает тесное взаимодействие и взаимосвязь с деловой активностью в служебной деятельности. Активность в области качества при системном УКОГГ безусловно приводит к систематическому значительному повышению качества, которое, как и деловая активность в служебной деятельности, имеет свои циклы. Причем цикл активности в повышении качества закономерно предопределяет и упреждает деловую активность в служебной деятельности. Циклы активности повышения качества следует целенаправленно регулировать на всех уровнях управления.

В связи с этим объективно возникает необходимость в многоступенчатом УКОГГ – не только на уровне пограничного отделения, но и на всех иерархических уровнях структуры управления пограничной деятельностью:

- федеральном – между системами управления качеством министерств и ведомств, участвующих в защите и охране Государственной границы;

- отраслевом федеральном – внутри федеральной службе безопасности Российской Федерации;

- региональном (межотраслевом субъектов РФ) – в системах УКОГГ субъектов Федерации;

- отраслевом субъектов Федерации – в отраслевых системах УКОГГ субъектов Федерации.

Экстраполяция приведенных принципов на задачу обеспечения и совершенствования управления качеством охраны государственной границы на основе соответствующих стандартов выявляет её масштабность и сложность в организационном плане. По этой причине следует начинать с малого: использовать требования онтологии вещей и процессов в погранологических исследованиях, а требования международного стандарта QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS-REQUIREMENTS ISO 2000 – для сертификации управления качеством служебной деятельности пограничного отдела, пограничных пунктов пропуска и подразделений береговой охраны (в первую очередь в районе г. Сочи для повышения надежности обеспечения безопасности и правопорядка со стороны пограничных органов Федеральной службы безопасности Российской Федерации на Зимней олимпиаде 2014 г.). Позитивные результаты такой сертификации позволят выявить не только зримые параметры нового облика Государственной границы России, но и пути его дальнейшего совершенствования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аристотель. Метафизика / Пер. А.В. Кубицкого. М.–Л.: Соцэргиз. 1934.
Aristotel'. (1934). Metafizika. Per. A.V. Kubitskogo. Sotsekgez. Moskva–Leningrad.
2. Архипов А.В. и др. Основы стандартизации, метрологии и сертификации: Профессиональный учебник / Под ред. В.М. Мишина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
Arhipov A.V. i dr. (2007). Osnovy standartizatsii, metrologii i sertifikatsii: Professional'nyi uchebnik. Pod red. V.M. Mishina. YuNITI-DANA. Moskva.
3. Асмус В.Ф. Проблема интуиции в философии и математике. М.: Мысль, 1965.
Asmus V.F. (1965). Problema intuitsii v filosofii i matematike. Mysl'. Moskva.
4. Булинский А.В., Ширяев А.Н. Теория случайных процессов. М.: Физматлит, 2003.

- Bulinskii A.V., Shiryayev A.N. (2003). *Teoriya sluchainykh protsessov*. Fizmatlit. Moskva.
5. Гегель Г.В.Ф. // Энциклопедия философских наук. Т. 1. Наука логики. М.: Мысль, 1974. (Филос. наследие. Т. 63). Gegel' G.V.F. (1974). *Entsiklopediya filosofskikh nauk*. T. 1. Nauka logiki. (Filos. nasledie. T. 63). Mysl'. Moskva.
 6. ГОСТы. СНИПы // gost.OKTYAB.ru. Информационная система по ГОСТ, СНИП ГОСТ Р и ГСН, стандарты, правила и нормативные документы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://gost.oktyab.ru/Data1/46/46912/x030.jpg>. GOSTy. SniPy. In: [gost.OKTYAB.ru](http://gost.oktyab.ru). Informatsionnaya sistema po GOST, SniP GOST R i GSN, standarty, pravila i normativnye dokumenty. URL: <http://gost.oktyab.ru/Data1/46/46912/x030.jpg>.
 7. Евстропов Н.А. Зарубежный опыт по стандартизации и обеспечению качества продукции: Учеб. пособие. Ч. III. М.: АСМС, 2002.
Evstropov N.A. (2002). *Zarubezhnyi opyt po standartizatsii i obespecheniyu kachestva produktsii*: Ucheb. posobie. Ch. III. ASMS. Moskva.
 8. Евстропов Н.А. Системы качества на основе МС ИСО серии 9000: Учеб. пособие. Ч. I. М.: АСМС, 2003.
Evstropov N.A. (2003). *Sistemy kachestva na osnove MS ISO serii 9000*. Ucheb. posobie. Ch. I. ASMS. Moskva.
 9. Евстропов Н.А., Менченя В.А. Самооценка функционирования системы менеджмента качества на предприятии. М.: АСМС, 2004.
Evstropov N.A., Menchenya V.A. (2004). *Samootsenka funktsionirovaniya sistemy menedzhmenta kachestva na predpriyatii*. M.: ASMS, 2004.
 10. Евстропов Н.А., Менченя В.А. Управление документацией в системе менеджмента качества на основе требований ИСО 9001:2000. М.: АСМС, 2004.
Evstropov N.A., Menchenya V.A. (2004). *Upravlenie dokumentatsiei v sisteme menedzhmenta kachestva na osnove trebovaniy ISO 9001:2000*. M.: ASMS. Moskva.
 11. Заика И.Т., Гительсон Н.И. Документирование систем менеджмента качества: Учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2010.
Zaika I.T., Gitel'son N.I. (2010). *Dokumentirovaniya sistem menedzhmenta kachestva*. Ucheb. posobie. KNORUS. Moskva.
 12. Зубков Ю.П., Новиков В.А., Сергеев В.И. Системы качества: Учеб. пособие. М.: АСМС, 2007.
Zubkov Yu.P., Novikov V.A., Sergeev V.I. (2007). *Sistemy kachestva*. Ucheb. posobie. ASMS. Moskva.
 13. Зубков Ю.П., Новиков В.А., Сергеев В.И. Системы менеджмента качества: Конспект лекций. М.: АСМС, 2007.
Zubkov Yu.P., Novikov V.A., Sergeev V.I. (2007). *Sistemy menedzhmenta kachestva. Konspekt lektzii*. ASMS Moskva.
 14. Логинов С.Г. Рекомендации по применению комплекса стандартов МС ИСО 9000 версии 2000 года в организациях, внедряющих системы менеджмента качества: Метод. пособие. М.: АСМС, 2001.
Loginov S.G. (2001). *Rekomendatsii po primeneniyu kompleksa standartov MS ISO 9000 versii 2000 goda v organizatsiyakh, vnedryayushchikh sistemy menedzhmenta kachestva*: Metod. posobie. ASMS Moskva.
 15. Локк Дж. Опыт о человеческом разуме. Соч. В 3 т. Т. 1. М.: Мысль, 1985.
Lokk Dzh. (1985). *Opyt o chelovecheskom razume*. Soch. V 3 t. T. 1. Mysl'. Moskva.
 16. Мищенко Н.П., Фадюшин А.Д., Чистов И.В. Управление качеством: Учеб. пособие. М.: ВУ, 2009.
Mishchenko N.P., Fadyushin A.D., Chistov I.V. (2009). *Upravlenie kachestvom*. Ucheb. posobie. Voennyi Universitet. Moskva.
 17. Новая философская энциклопедия. В 4-х т. / Под ред. В.С. Степина. Т. 2. М.: Мысль, 2001.
Novaya filosofskaya entsiklopediya. V 4 t. Pod red. V.S. Stepina. T. 2. Mysl'. Moskva, 2001.
 18. Новиков П.С. Элементы математической логики. М.: Гос. Изд-во физико-математической литературы, 1959.
Novikov P.S. (1959). *Elementy matematicheskoi logiki*. Gos. izd-vo fiziko-matematicheskoi literatury. Moskva.
 19. Овчаров А.А. Введение в идеал-реалистическую теорию интуицию. Логика социальных изоморфов. Кемерово: Кузбассвузиздат, 1999.
Ovcharov A.A. (1999). *Vvedenie v ideal-realisticheskuyu teoriyu intuitsiyu*. Logika sotsial'nykh izomorfov. Kuzbassvuzizdat. Kemerovo.
 20. Овчаров А.А. Интуиция в модальной логике. Кемерово: Кузбассвузиздат, 1997.
Ovcharov A.A. (1997). *Intuitsiya v modal'noi logike*. Kuzbassvuzizdat. Kemerovo.
 21. Олифер Н.А., Олифер В.Г. Сетевые операционные системы // Шестнадцатая техническая конференция «Корпоративные базы данных – 2011». Москва, 14–15 апреля. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://citforum.ru/operating_systems/sos/contents.shtml
Olifer N.A., Olifer V.G. Setevye operatsionnye sistemy. Shestnadsataya tekhnicheskaya konferentsiya «Korporativnye bazy dannykh – 2011». Moskva, 14–15 aprelya. URL: http://citforum.ru/operating_systems/sos/contents.shtml
 22. Розанов Ю.А. Случайные процессы. М.: Наука, 1971.
Rozanov Yu.A. (1971). *Sluchainye protsessy*. Nauka. Moskva.
 23. Севастьянов Б.А. Ветвящиеся процессы. М.: Наука, 1971.
Sevast'yanov B.A. (1971). *Vetvyashchiesya protsessy*. Nauka. Moskva.
 24. Тавер Е.И. Качество как объект управления: Конспект лекций. М.: АСМС, 2007.
Taver E.I. (2007). *Kachestvo kak ob'ekt upravleniya*. Konspekt lektzii. Izd. ASMS. Moskva.
 25. Тавер Е.И. Организация контроля качества и испытаний: Конспект лекций. М.: АСМС, 2007.
Taver E.I. (2007). *Organizatsiya kontrolya kachestva i ispytaniy*. Konspekt lektzii. Izd. ASMS. Moskva.
 26. Уемов А.И. Вещь, свойство, отношение. М.: АН СССР, 1962.
Uyemov A.I. (1962). *Veshch', svoystvo, otnoshenie*. AN SSSR. Moskva.
 27. Целищев В.В., Карпович В.Н., Поляков И.В. Логика и язык научной теории. Новосибирск: Наука, 1982.
Tselishchev V.V., Karpovich V.N., Polyakov I.V. (1982). *Logika i yazyk nauchnoi teorii*. Nauka. Novosibirsk.
 28. QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS-REQUIREMENTS. Регистрационный номер ISO 9001:2000 (R) // ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.sapanet.ru/Kafedra/Podrazd/UMU/umo/GOST_P_ISO_9000_2008.pdf
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS-REQUIREMENTS. Registratsionnyi nomer ISO 9001:2000 (R) // GOST R ISO 9000-2008. Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnyye polozheniya i slovar'. NATSIONAL'NYI STANDART ROSSIISKOI FEDERATsii. SISTEMY MENEDZhMENTA KACHESTVA. OSNOVNYE POLOZhENIYa I SLOVAR'. URL: http://www.sapanet.ru/Kafedra/Podrazd/UMU/umo/GOST_P_ISO_9000_2008.pdf