

УДК 006.015.5

О.П. Осадчук, асп.
Національний університет
харчових технологій

НАУКОВІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ»

Досліджено наукові підходи вітчизняних та зарубіжних вчених щодо формування сутності поняття «якість продукції», а також викладено авторське визначення даного поняття на основі законодавчої бази України та міжнародних стандартів; розглянуто визначення поняття якості і безпеки продукції. В роботі розглянуто еволюцію поглядів на якість та визначено сприйняття якості споживачами продукції.

Ключові слова: *якість, якість продукції, підприємство, конкурентоспроможність, безпека продукції.*

Із стрімким розвитком науково-технічного прогресу, численними науковими здобутками в різних галузях, вступом України до СОТ, питання якості продукції підносяться на новий, відносно вищий рівень розвитку. В даний час поняттю «якість продукції» приділяється все більша увага, оскільки від її рівня залежить здоров'я нації, рівень конкурентоспроможності вітчизняних підприємств та авторитет нашої країни на світовому ринку.

Якість продукції, що випускається, — це своєрідний символ сьогоденної економіки підприємства. Фірми різних країн, що випускають продукцію найрізноманітнішого асортименту, активно працюють над її якістю. Витрати на роботи з підвищення якості продукції постійно зростають. Підвищення якості — це трудомістка робота підприємства, оскільки стосується практично всіх напрямів діяльності і зрештою виходить на такий показник добробуту країни як якість життя. Питання якості вітчизняної продукції потребує постійного удосконалення та покращення, що і обумовлює актуальність обраної теми статті.

Важливим є питання розроблення загального визначення сутності якості для забезпечення можливості подальшого управління якістю в операційній діяльності підприємства.

Протягом багатьох століть чимало дослідників намагалися дати визначення якості, але особливу увагу вивченню та дослідженню теоретичних основ якості приділили такі вчені: О.В. Арістов, І.А. Будищева, А.В. Вакуленко, В.Г. Герасимова, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, В.М. Золоткін, С.М. Кирюхин, Ф. Кросбі, М.Г. Круглова, О.І. Момот, О.В. Олійник, В.М. Приходько, Ю.В. Савицький, В.Н. Спіцнадель, Г. Тагуті, І.О. Тарасенко, А. Фейгенбаум, М.І. Шаповал, Г.М. Шипкова, В. Шухарт та інші. У роботах цих вчених ґрунтовно розглянуто підходи до визначення якості, методи оцінки рівня якості продукції, організаційні аспекти та системи управління якістю. Але єдиної думки щодо формування поняття якості серед авторів немає.

З розвитком економічної науки безліч вчених намагаються дати своє, більш повне та уточнене визначення якості, що і призвело до появи чималої кількості тлумачень даного поняття. Серед розмаїття визначень терміну «якість» не існує єдиного загальноприйнятого, оскільки дана категорія є багатогранною та динамічною.

Значення поняття «якість» змінюється з розвитком науково-технічного прогресу та еволюції поглядів численних науковців, що досліджують якість з різних сторін. Кожен науковець, досліджуючи поняття «якість», розглядає та тлумачить його залежно від напрямку дослідження, намагаючись внести новизну, уточнити існуючі підходи до визначення якості.

Поняття «якість» походить від латинського слова «*guamtes*», що означає властивість чи якість. Спочатку сформувалося визначення якості у філософському сенсі. Перші уявлення про якість були сформовані Арістотелем, Локком та Гегелем. Вивчення категорії якість Арістотель починає з визначення «перших» і «других» сутностей. Під «першою» сутністю предмета він розуміє об'єктивну дійсність матеріального світу, технічні характеристики предмета, під «другою» — виявлення корисності цих характеристик у взаємодії з людиною. Він дає наступну оцінку ролі якості в категорії сутності: через якості самі сутності здобувають визначеність і стабільність. І саме тому, що категорія якості виражає широчінь відносин і зміни буття, вона втілюється в багатьох значеннях, звідси рухливість, плинність, гнучкість цієї категорії. «Якістю, — писав Арістотель, — я називаю те, завдяки чому предмети називаються саме так» [1, с. 177]. Розглядаючи позиції Арістотеля у визначенні якості, слід відзначити первинність відповідності якості вимогам споживачів порівняно з відповідністю технічним характеристикам, а також необхідно визначити, які саме характеристики продукції обумовлюють попит на неї, а потім забезпечувати стабільність цих характеристик у виробництві.

Подальший розвиток категорія «якість» одержала в працях Локка, який приділяв особливу увагу розподілу якостей на «первинні» і «вторинні». Первинні та вторинні якості формують, на думку Локка, номінальну сутність предмета, обумовлену чуттєвим сприйняттям людини, а реальна сутність — це внутрішня (фізична, хімічна) структура предмета. Згідно з сучасною методикою аналізу, проводити такий розподіл на номінальну й реальну сутності недоцільно, оскільки метрологічний та органолептичний методи оцінки якості використовуються в комплексі й покликані забезпечувати відповідність якості технічним умовам.

Німецький філософ Гегель розглядав якість як логічну категорію, вбачаючи в ній початковий ступінь пізнання речей та становлення світу. В «Енциклопедії філософських наук» він писав: «Якість є взагалі тотожна з буттям безпосередня певність... Щось є завдяки своїй якості тим, чим воно є, і, втрачаючи свою якість, воно перестає бути тим, чим воно є ...» [10, с.13].

Протягом усієї історії розвитку філософії не припинялися спроби знайти загальне визначення поняття «якість». Але всі вони зводилися до розуміння якості як визначеності, спільності і цілісності всіх істотних ознак предмета, які надають йому відносної стабільності та відрізняють від інших предметів. У результаті сформувалося та набуло поширення визначення, відповідно до якого під якістю продукту стали розуміти його *властивість* (здатність) задовольняти потреби та очікування конкретного споживача. Так, виходячи із суб'єктивних позицій, Дж. Джуран визначає якість як відповідність призначенню. Е. Демінг вважає, що управління якістю означає досягнення такого рівня якості, на який розраховує ринок. А. Фейгенбаум визначає якість за сукупністю складних ринкових, технічних та експлуатаційних характеристик виробу, завдяки яким останній відповідає очікуванням споживача. Дж. Харрінгтон визначає якість як задоволення або перевищення вимог споживача за прийнятною для нього ціною [9, с.69].

Закордонний дослідник Ф. Кросбі також пропонує визначення якості, орієнтоване на технічні параметри продукції: якість продукції еквівалентна тому, що всі вимірювані характеристики продукції або послуги відповідають установленим технічним вимогам. Виявлена невідповідність означає відсутність якості. Недоліками даного визначення є: по-перше, недооцінка вимог споживача, а по-друге, неможливість градації рівнів якості — передбачено тільки два значення: якість і відсутність якості.

Г. Тагуті пов'язує якість з «втратами», що суспільство несе з моменту випуску продукції. До втрат вчений відносить не тільки втрати, що несе підприємство, оплачуючи перероблення чи брак, техобслуговування, простої через відмовлення устаткування та свої гарантійні зобов'язання, але й втрати споживача, пов'язані з неякіс-

ним товаром і його ненадійністю, що веде також до наступних втрат з боку виробника, викликаних зменшенням його частки на ринку.

Значну увагу технічним характеристикам у визначенні якості приділяє В.Н. Строїтелев: основна складова визначення з орієнтацією на споживача полягає в тому, що «якість об'єкта визначається тільки після певного впливу його на людину». Слід також зазначити, що ступінь корисності об'єкта при його впливі на людину або придатність задаються в процесі виробництва за допомогою технічних характеристик. Отже, якість формується тільки під час виробництва, а взаємодія з людиною дозволяє лише виявити закладений у продукції рівень якості. Якість об'єкта В.Н. Строїтелев розглядає як результат процесів створення об'єкта й досконалості його властивостей і характеристик, розвитку «духовного» рівня людини, впливу суспільної думки [3, с.76].

В.М. Золот-кін та А.В. Глічев у своїх працях, пов'язують якість із споживчою вартістю, що виявляється в процесі використання продукції. У політичній економії корисність чи споживчу вартість товару розуміють, як його здатність задовольняти потреби. Тому визначення якості як споживчої вартості варто трактувати, як здатність задовольняти потреби чи відповідати вимогам споживачів.

С.В. Мошенський, О.В. Олійник, вважають, що якість продукції — це сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її здатність задовольнити певні потреби споживачів. Але дослідниками не було враховано, які саме потреби необхідно задовольнити, максимальні потреби, чи потреби мінімального характеру. На думку авторів потреби залежать від самого споживача та його купівельної спроможності [2, с.51–52].

М.І. Шаповал у своїй книзі «Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації» дає наступне визначення даного поняття: якість — сукупність характеристик об'єкта, які стосуються його здатності задовольнити установлені та передбачувані потреби [10, с.19].

У роботах цих вчених досить ґрунтовно розглянуто підходи до визначення якості як відповідності вимогам споживачів та рівня технічних характеристик продукції. Однак дослідження проблеми не можна вважати повним, оскільки не існує єдиного підходу до тлумачення поняття якості.

Важливо дослідити еволюцію визначення поняття «якість» провідними організаціями в галузі стандартизації та регулювання якості. Згідно з ГОСТ 15467-79 якість визначається як сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольнити певні потреби у відповідності з її призначенням [8]. Міжнародний стандарт ISO 8402-86 визначає якість як сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів. У міжнародному стандарті ISO 9000-2000 під якістю розуміють ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби чи очікування [7].

Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року, визначає якість харчового продукту як ступінь досконалості властивостей та характерних рис харчового продукту, які здатні задовольнити потреби (вимоги) та побажання тих, хто споживає або використовує цей харчовий продукт. Щоб задовольнити вимоги споживачів, якісна харчова продукція має бути, в першу чергу, безпечною для життя та здоров'я людини. Ось чому в цьому законі України одразу після визначення якості продукції наводиться тлумачення безпечності харчового продукту. Під безпечністю харчового продукту розуміють стан, що є результатом діяльності з виробництва та обігу, яка здійснюється з дотриманням вимог, встановлених санітарними заходами та/або технічними регламентами, та забезпечує впевненість у тому, що харчовий продукт не завдає шкоди здоров'ю людини (споживача), якщо він спожитий за призначенням [4, с.2].

З позицій підприємства поняття якості, на думку М.Г. Круглова та Г.М. Шишкова, виглядає як замкнений цикл, що містить такі компоненти: якісні

кадрові ресурси, інфраструктуру, виробниче середовище; якісні бізнес-процеси; високий рівень задоволення потреб клієнта; позитивні фінансові результати [5, с.28-29]. Таке визначення формування якості на окремому підприємстві слід доповнити на першому етапі якісною інформацією стосовно ринку та потреб споживачів, тобто якісними маркетинговими дослідженнями. В іншому випадку ступінь урахування запитів споживачів буде зростати з кожним циклом, але такий процес підвищення якості товарів буде надто повільним і витратним.

Важливим моментом визначення якості продукції є пошук балансу між ступенем задоволення потреб споживачів, рівнем технічних характеристик продукції та вартісними показниками, які зумовлюють економічний результат діяльності підприємства.

Проаналізувавши наукові підходи до тлумачення поняття «якість», можна зробити висновок, що під якістю продукції слід розуміти не лише сукупність певних характеристик та властивостей продукту, що відрізняють його від іншого, аналогічного, але й наявність тих властивостей, що в повному обсязі задовольняють вимоги та бажання споживачів. Отже, дослідивши погляди різних вчених на якість продукції, можна дати наступне визначення: якість продукції — це ступінь відповідності та досконалості характеристик і властивостей продукту стосовно вимог та потреб споживачів.

Висновки: Термінологічні складнощі у визначенні поняття якості пояснюються еволюцією поглядів вчених та різними підходами до тлумачення даної категорії. Існування величезної кількості нових та класичних підходів до трактування якості продукції свідчить про те, що їх різноманіття є з однієї сторони показником виключної складності проблем якості, а з іншої сторони — результатом безперервного пошуку найкращих рішень.

Поняття якості — це своєрідний баланс між властивостями та характеристиками продукту і його можливістю максимально задовольнити потреби та очікування споживачів. Термін «якість» характеризується як динамічна категорія, що розвивається, оскільки сприйняття якості споживачами поступово змінюється, а технічні можливості виробництва вдосконалюються.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Аристотель*. Сочинения: В 4 т. / Аристотель [АН СССР; Институт философии / под ред. В.Ф. Асмус] — М.: Мысль, 1975. — 550с. Т. 1 — 550 с.
2. *Т. Бубела*. Що ж таке якість товару? / Т. Бубела, Т. Бойко, П. Столярчук // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2005. — № 4 — С. 51–54.
3. *А.В. Гличев*. Основы управления качеством / А.В. Гличев — М.: Издательство АМИ, 1998. — 478 с.
4. ЗУ «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР
5. *М.Г. Круглов*. Менеджмент качества как он есть / М.Г. Круглов, Г.М. Шишков — М.: Эксмо, 2006 — 544 с.
6. *О.І. Момот*. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот — К: Центр учбової літератури, 2007. — 368 с.
7. *Системи управління якістю*. Вимоги : ДСТУ ISO 9001-2001. — К.: Держстандарт України, 2001. — 24 с.
8. *Управление качеством продукции*. Основные понятия. Термины и определения: ГОСТ 15467-79 — М.: Изд-во стандартов, 1991. — 77 с.
9. *Харингтон Дж.* Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Харингтон — Пер. с англ. — М.: Экономика, 1990. — 296 с.
10. *М.І. Шаповал*. Менеджмент якості / М.І. Шаповал — К: Знання, 2003. — 475 с.

О.П. Осадчук

Научные подходы к определению понятия «качество»

Исследованы научные подходы украинских и зарубежных ученых к формированию понятия «качество» и дано авторское определение этой категории на основании законодательной базы Украины и международных стандартов; рассмотрены понятия качества и безопасности продукции. В работе представлена эволюция взглядов на качество и определено восприятие качества потребителями продукции. Определено влияния качества продукции на ее конкурентоспособность.

Ключевые слова: *качество, безопасность продукции, предприятие, конкурентоспособность, качество продукции.*

O. Osadchuk

Scientific approaches to the concept «quality» definition

The article researches the Ukrainian and foreign authors' scientific views of the «quality» concept formation and meaning. The author's definition of this concept is given on the Ukrainian legal basis and on the basis of international standards. The definitions of quality and safety concepts are examined. The author presents the evolution of quality concept and defines the consumers' points of view of quality.

Key words: *quality, quality of products, enterprise, competitiveness, safety of products.*

e-mail: jimp@ukr.net

Надійшла до редколегії 10.03.2012 р.