

УДК 658.772

Д.П. Лойко, канд. техн. наук, проф.,
Т.О. Стріжак,
О.Є. Кіріченко

Донецький національний університет економіки
і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського,
м. Донецьк, Україна,
e-mail: tovnep@kaf.donduet.edu.ua

ТОВАРОЗНАВЧА СУТНІСТЬ КАТЕГОРІЇ «ЯКІСТЬ»

D.P. Loyko, Cand. Sc. (Tech.), Prof.,
T.O. Strizhak,
O.E. Kirichenko

Donetsk National University of Economics and Trade
named after Mykhayilo Tugan-Baranovsky, Do-
netsk, Ukraine, e-mail: tovnep@kaf.donduet.edu.ua

MERCHANDISING ESSENCE OF QUALITY

***Мета.** Мета статті полягає в аналітичному огляді наукового й практичного застосування терміна «якість» для однозначного розуміння спеціалістів різних галузей та удосконалення категоріального апарату товарознавчої науки.*

***Методи.** У процесі дослідження використано методи теоретичного узагальнення і порівняння, аналізу та синтезу (для уточнення змісту поняття «якість товару»), комплексної оцінки.*

***Результати.** Встановлено, що продукція або послуга розглядаються сьогодні як система та виступають набором елементів, механізмів або окремих частин, що виділені за певним принципом, є структуроутворюючими факторами і грають роль підсистем. Вони по-різному взаємодіють у рамках системи. Товар як система характеризується якістю, яка певною мірою проявляється в усіх складових товару, забезпечує їхню єдність і цілісність. Якість як товарознавча категорія – це сукупність властивостей продукції, що визначають ступінь задоволення потреб відповідно до призначення в певних умовах експлуатації або споживання.*

***Наукова новизна.** Для оцінки якості товари доцільно розглядати як систему, використовуючи при цьому всю сукупність властивостей, характерну для них, а також їхню емерджентність. Властивості мають задовольняти встановлені і передбачені потреби.*

***Практична значущість.** Системи можна розглядати не тільки як окремих товар, особливо складний, але й як сукупність товарів для створення певного екстер'єру. У цьому випадку доведеться давати комплексну (цілісну) оцінку всієї сукупності (системи) з урахуванням емерджентності.*

***Ключові слова:** властивість, якість, ознаки, вимоги, потреби.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. На цю тему є багато публікацій, головним чином, в журналі «Стандарти и качество» [1; 2], однак дотепер не існує однозначного міркування з приводу поняття «якість». Це категорія складна і динамічна. Об'єктами, якість яких можна оцінити, є не тільки продукція і послуги, але й весь комплекс понять виробничо-збутової сфери. Динамічність категорії «якість» полягає в тому, що вимоги до якості оцінюваних об'єктів можуть дуже швидко змінюватись.

Однією з причин розходження думок з приводу поняття «якість» є, очевидно, те, що саме поняття залежно від сфери застосування неминує наповнюється різним змістом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У роботі [3] було розглянуто різні аспекти визначення основної категорії товарознавства «якість»: філософський, соціальний, технічний, економічний, правовий; показано значущість якості з різних позицій: суспільства, споживачів і виробників. На цьому підґрунті якість визначено як сукупність властивостей продукції, що визначають ступінь задоволення потреб відповідно до призначення в певних умовах експлуатації або споживання.

Однак сьогодні примітним є те, що категорія «якість» розвивається в семантичному напрямку, тобто не розглядається її сутність, а тільки форма. Згідно з сучасними підходами якість є універсальним і всеосяжним поняттям, під яким розуміється не тільки якість продукції та послуг, які ми споживаємо, а й якість довкілля, якість життя в цілому. Якість стала інтегруючим поняттям, що зачіпає інтереси всіх учасників суспільного виробництва, а процес управління якістю охоплює всю систему менеджменту компанії, спираючись на системний підхід до управління всіма видами діяльності. Якщо управління якістю – це процес, то на кожному його окремому етапі, а також на кожній стадії життєвого циклу товару якість різна. Виникають, наприклад, поняття «експлуатаційна якість», «комерційна якість».

Але якість одна, це сукупність характеристик, властивостей. Зокрема, ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» визначає якість як ступінь задоволення вимог сукупністю власних характеристик. Для практичного оцінювання якості користуються показниками якості, які є кількісними оцінками однієї чи декількох властивостей продукції, що характеризують її якість. З іншого боку, якість продукції визначається її властивостями як об'єктивними особливостями, що можуть проявлятися під час розробки, виготовлення, експлуатації та споживання, а кількісними оцінками однієї чи декількох властивостей продукції, що характеризують її якість, є показники якості [4].

Останнім часом в літературі вводиться поняття «системна якість». Очевидно, що будь-який товар можна розглядати як систему. Під якістю товару в цьому випадку розуміють якість системи.

Метою статті є аналітичний огляд наукового та практичного застосування терміну «якість» для однозначного розуміння спеціалістів різних галузей і вдосконалення категоріального апарату товарознавчої науки.

Виклад основного матеріалу дослідження. Можна навести конкретні приклади, що взяті з останніх джерел, де наведено визначення категорії якість.

У роботі [5] зазначено, що якість – це характеристика властивостей об'єкта, що характеризує задоволення системних потреб споживачів.

Професор Гарвардської школи бізнесу Д. Гарвін, розглядаючи поняття «якість», визначає п'ять найбільш істотних його характеристик [6]:

- відповідність стандарту;
- відповідність технічним показникам кращих товарів-аналогів;
- ступінь точності дотримання всіх виробничих процесів;
- відповідність якості вимогам покупців;
- відповідність якості платоспроможному попиту.

Проблемам якості присвячено роботи багатьох всесвітньо відомих вчених і фахівців: У. Шухарта, Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаума [7], К. Ісікави, Г. Тагуті. Ці роботи лягли в основу професійної концепції якості та стали класичними. Формулювання цих фахівців у галузі управління якістю наведено нижче.

У. Шухарт розглядає якість як відмінності між предметами, їхню диференціацію за ознакою «поганий-добрий»; К. Ісікава ставить акценти на властивостях, які реально задовольняють споживачів; Дж. Джуран пов'язує якість з функціональним призначенням виробів, як ступінь задоволення споживача (для реалізації якості виробник має знати вимоги споживача і зробити свою продукцію такою, щоб вона задовольняла ці потреби); А. Фейгенбаум під поняттям «якість» розуміє загальну сукупність технічних, технологічних і експлуатаційних характеристик виробу або послуги завдяки чому вони будуть відповідати вимогам споживача при їх експлуатації; Дж. Харрінгтон в основі визначення якості вбачає задоволення очікувань споживача вартістю товару, його ціною, яку він собі може дозволити, коли в нього виникає потреба; Г. Тагуті виводить формулювання якості з витрат виробника, а отже, і вартості товару.

Аналіз наведених трактувань поняття «якість» засвідчує, що більшість авторів «задоволення певних очікувань і потреб споживачів» пов'язує з сукупністю властивостей продукції. Витрати значною мірою визначають ціну продукції, але не формують безпосередньо якість товару.

Російські вчені та фахівці, які вивчають проблему якості, також багаторазово зверталися і продовжують звертатися до визначення поняття «якість» щодо різних об'єктів дослідження. Автори книги «Что такое качество?» [8], що вийшла в 1968 р., провели своєрідне дослідження. Вони проаналізували 232 літературних джерела, де так чи інакше визначався термін «якість». При цьому було виявлено, що тільки у вітчизняній літературі існує більше 100 різних формулювань для визначення поняття «якість продукції». Не всі формулювання були досить чіткими і визначеними, але, тим не менше, дозволяли припустити, що мова йде про природу якості продукції. Разом з тим, на думку А.В. Глічева, в середині минулого століття всі російські вчені сходилися в одному: продукція має задовольняти потребу, інакше вона позбавлена якості [9].

У роботі [10] автори пропонують теоретико-практичну концепцію «Товар-Сировина-Товар», згідно з якою товар, що минув стадію експлуатації та перебуває на стадії утилізації, має розглядатися як сировина для створення наступного товару або групи товарів.

Зазначена концепція системи пропонує таке бачення товару: на першому етапі маємо товар з характерною лише для нього функціональністю, у якому з часом його основні споживні властивості знижуються, поступаючись своїм місцем базисним властивостям (які обумовлено його складом), і він виявляється на останній стадії свого життєвого циклу – утилізації, внаслідок чого виникає необхідність розгляду товару з погляду функціональності його властивостей, іншими словами – як сировинної бази для створення нового товару/товарів згідно з його базисними функціями (складом).

Розглядати товар з позиції пропонованої системи необхідно як єдину систему всіх складових елементів і їхньої взаємодії, тому що саме ними і їхньою взаємодією визначається якість товару або системи.

Проаналізувавши якість кожного складового елемента товару, можна говорити про якість системи. Іншими словами, якість системи в цілому залежить від якості кожного з її елементів. На прикладі цієї взаємодії можна припустити й подібну залежність у здатності товару до переробки. Іншими словами, здатність товару до подальшої переробки прямим чином залежить від здатності до переробки кожного окремого елемента або утворених груп елементів.

Ми згодні, що будь-який товар можна розглядати як систему, оскільки для системи характерним є те, що вона складається з окремої кількості компонентів, які пов'язані між собою та утворюють певну структуру, яка в свою чергу надає товару певні властивості. Вони можуть бути корисними, менш корисними, конкретними – все залежить від потреб і призначення товару.

Однак всі властивості залежать від структурних елементів системи, причому не від арифметичної суми, а від взаємодії окремих елементів, які утворюють певну структуру.

У результаті об'єднання різних частин у єдине ціле формується синергетичний зв'язок. Він виникає між складовими елементами системи, змінює її ефективність. Далі в системі формується синергетичний ефект, тобто зростання ефективності в результаті з'єднання, інтеграції, злиття окремих частин у єдину систему за рахунок так званого системного ефекту (або емерджентності). Формування синергетичного ефекту відбувається тоді, коли система перебуває в нерівноважному стані.

Отже, емерджентність – це властивості системи, які знову виникають у створеній системі в результаті об'єднання її складових елементів у єдину цілісну систему. Тобто ці властивості, які знову виникли у створеній системі, не мав жоден з окремо взятих складових елементів системи.

Тут можна виділити три кількісні стани синергетичного ефекту:

– диссинергія, тобто коли сумарний ефект від результатів діяльності всіх елементів системи виявляється нижчим, ніж в умовах діяльності кожного елемента окремо (наприклад, $1 + 1 + 1 < 3$);

– нульовий рівень синергії припускає, що позитивний ефект від взаємодії кожного елемента системи окремо буде незмінним за умови діяльності кожного елемента окремо (наприклад, $1 + 1 + 1 = 3$);

– наявність синергетичного ефекту, тільки в цьому варіанті можливе отримання позитивного синергетичного ефекту ($1 + 1 + 1 > 3$).

Наприклад, хімічним елементом вуглець (буква С) позначають і вугілля, і діамант, і графіт, але як хімічні, так і фізичні властивості у цих матеріалів різні, що пояснюється різним розташуванням атомів і їхньою кількістю.

Структурні (або структурно-функціональні) властивості – це властивості, що характеризують міцність зв'язку елементів системи. Ці властивості є основними, їх можна покласти в основу визначення «якість».

Узагальнюючи вищезазначене, можна відмітити, що під якістю товару або послуги слід розуміти якість системи. Будь-який товар має багато власти-

востей, одні з яких під час формування зв'язків применшуються, нейтралізуються, а інші, навпаки, набувають виразного вираження, складаються.

Висновки

У результаті аналізу сучасних літературних джерел встановлено, що:

– продукція або послуга розглядаються сьогодні як система та виступають набором елементів, механізмів або окремих частин, що виділені за певним принципом, є структуроутворюючими факторами та грають роль підсистем. Вони по-різному взаємодіють у рамках системи. У результаті взаємодії елементів формуються властивості, що характерні для системи в цілому та для кожного з них окремо;

– товар як система характеризується якістю, яка певною мірою проявляється в усіх складових товару, забезпечує їхню єдність і цілісність;

– якість як товарознавча категорія – це сукупність властивостей продукції, що визначають ступінь задоволення потреб відповідно до призначення в певних умовах експлуатації або споживання;

– товару властива емерджентність, тобто поява нових властивостей, відсутніх або не характерних для нього елементів. Таким чином, властивості цілого не дорівнюють сумі властивостей частин, хоча й залежать від них, об'єднані в систему елементи можуть втрачати властивості, які притаманні їм поза системою, або здобувати нові. Нетотожність суми властивостей елементів властивостям системи в цілому обумовлена наявністю структури.

Перспективами подальших досліджень у цьому напрямку є процес удосконалення категоріального апарату товарознавчої науки.

Список літератури / References:

1. Пичурин И.И. Сущность понятия «качество» / И.И. Пичурин // Стандарты и качество. – 2002. – № 8. – С. 62-63.
Pichurin, I.I. (2002), “Essence of the concept of «quality»”, *Standarty i kachestvo*, no. 8, pp. 62-63.
2. Степанов А.В. О терминологии и процессном подходе / А.В. Степанов // Стандарты и качество. – 2007. – № 1. – С. 84-88.
Stepanov, A.V. (2007), “About terminology and process approach”, *Standarty i kachestvo*, no. 1, pp. 84-88.
3. Лойко Д.П. Еволюційні підходи до визначення основної категорії товарознавства «якість» / Д.П. Лойко, Т.О. Стріжак // Товарознавство та інновації: зб. наук. пр. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2010. – Вип. 2. – С. 86-91.
Loiko, D.P. and Strizhak, T.O. (2010), “Evolution approaches to determination of the basic merchandizing category «quality»”, *Tovarovnavstvo ta innovatsii*, Issue 2, pp. 86-91.
4. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005 IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 35 с. – (Національний стандарт України).

- “Systems of quality management. Basic regulation and vocabulary” (2008), ISO 9000:2005 IDT, DSTU ISO 9000:2007, Derzhspozhyvstandart Ukrainy, Kiev, Ukraine.
5. Герасимов Б.И. Основы теории системного анализа: качество и выбор: учеб. пособие / Б.И. Герасимов, Г.Л. Попова, Н.В. Злобина. – Тамбов: ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. – 80 с.
Gerasimov, B.I., Popova, G.L. and Zlobina, N.V. (2011), *Osnovy teorii sistemnogo analiza: kachestvo i vybor* [Fundamentals of theory of system analysis: quality and choice], tutorial, FGBOU VPO “TGTU”, Tambov, Russia, 80 p.
 6. Харрингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Харрингтон; пер. с англ. – М.: Экономика, 1990.
Harrington, J. (1990), *Upravleniye kachestvom v amerikanskikh korporatsiyakh* [Quality management in American corporations], Translated from engl., Ekonomika, Moscow, Russia.
 7. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М.: Экономика, 1986. – 471 с.
Feugenbaum, A. (1986), *Kontrol kachestva produktsii* [Production Quality Control], Ekonomika, Moscow, Russia, 471 p.
 8. Азгальдов Г.Г. Что такое качество? / Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, В.П. Панов. – М.: Экономика, 1968.
Azgaldov, G.G., Glichev, A.V. and Panov, V.P. (1968), *Chto takoye kachestvo* [What is quality?], Ekonomika, Moscow, Russia.
 9. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции / А.В. Гличев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Стандарты и качество, 2001.
Glichev, A.V. (2001), *Osnovy upravleniya kachestvom produktsii* [Fundamentals of quality control], 2 nd ed., RIA “Standarty i kachestvo”, Moscow, Russia.
 10. Пыриков А.В. Эмерджентность системы «товар-сырье-товар» в контексте экологического рециклинга / А.В. Пыриков, В.И. Братчун, Д.П. Лойко, В.Н. Ардачев // Перспективні напрямки української науки: зб. статей учасн. XIX Всеукр. наук.-практ. конф. «Інноваційний потенціал української науки – XXI сторіччя». – Запоріжжя: Соціальний дім, 2013. – Т. 2. – С. 17-19.
Pyrikov, A.V., Bratchun, V.I., Loyko, D.P. and Ardatyev, V.N. (2013), “Emergence of the system «goods-raw material-goods» in the context of environmental recycling”, *Perspektyvni napriamky ukrainskoi nauky* [Perspective branches of Ukrainian science], collected articles of the XIX Sci.-Pract. Conf. “Innovation potential of Ukrainian science - XXI century”, Vol. 2, pp. 17-19.

Цель. Цель статьи заключается в аналитическом обзоре научного и практического применения термина «качество» для однозначного понимания специалистов различных отраслей и усовершенствования категориального аппарата товароведной науки.

Методы. В процессе исследования использованы методы теоретического обобщения и сравнения, анализа и синтеза (для уточнения содержания понятия «качество товара»), комплексной оценки.

Результаты. Установлено, что продукция или услуга рассматриваются сегодня как система и выступают набором элементов, механизмов или отдельных частей, выделенных

по определенному принципу и являются структурообразующими факторами и играют роль подсистем. Они по-разному взаимодействуют в рамках системы. Товар как система характеризуется качеством, которое в определенной степени проявляется во всех составляющих товара, обеспечивает их единство и целостность. Качество как товароведная категория – это совокупность свойств продукции, определяющих степень удовлетворения потребностей в соответствии с назначением в определенных условиях эксплуатации или потребления.

Научная новизна. Для оценки качества товары целесообразно рассматривать как систему, используя при этом всю совокупность свойств, характерную для них, а также их эмерджентность. Свойства должны удовлетворять установленные и предусмотренные потребности.

Практическая значимость. Системы можно рассматривать не только как отдельный товар, особенно сложный, но и как совокупность товаров для создания определенного экстерьера. В этом случае придется давать комплексную (целостную) оценку всей совокупности (системы) с учетом эмерджентности.

Ключевые слова: свойство, качество, признаки, требования, потребности.

Objective. The present article deals with analytic survey of scientific and practical application of the term “quality” for unmistakable understanding by specialists in different branches and advancement of categorical apparatus of merchandising science.

Methods. In the process of investigation there have been applied methods of theoretical generalization and comparison, analysis and synthesis (for clarification of the content of the term “quality of goods”), complex evaluation.

Results. It has been determined that products or services are nowadays considered as a system and act as a set of components, mechanisms or separate parts, outlined by particular principle and are structure forming factors and act as sub-systems. Within a system their interaction is different. Goods as a system are characterized by quality, which in some ways is revealed in all the components of the goods, provides their unity and integrity. Quality as a merchandizing category is a complex of products properties which determine degree of satisfaction of needs according to destination under certain conditions of application or consumption.

Scientific novelty. In order to evaluate quality the goods shall be considered as a system applying the whole complex of properties, specific thereof, as well as emergence. Properties shall satisfy statutory and expected requirements.

Practical value. Systems can be considered not only as single commodity, especially difficult one, but as a complex of commodities for certain exterior as well. In such a case there shall be given complex (comprehensive) evaluation of the complex as a whole (system) with emergence taken into consideration.

Key words: property, quality, signs, requirements, needs.

Рекомендовано до публікації д-ром техн. наук,
проф. Пугачевським Григорієм Федоровичем.
Дата надходження рукопису 28.05.2013 р.