

УДК 658:655.018

І. Ф. Коломієць

*економічних наук, професор
ДУ «Інститут регіональних досліджень
імені М. І. Долишнього НАН України», м. Львів*

М. В. Григорців

*кандидат економічних наук, доцент,
Національний університет харчових технологій, м. Львів*

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО СУТНОСТІ ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ-ПРОДУКЦІЇ» ТА ЇЇ ВПЛИВ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА

В умовах конкурентного середовища ринку розвиток всіх галузей виробництва повинен орієнтуватися на споживача та нарощення випуску якісних товарів і послуг. Як довів світовий досвід, висока якість продукції є однією з основних ознак їхньої конкурентоспроможності, що збільшує реалізацію продукції й ефективність роботи підприємства. З теоретичної точки зору – якість – складна і надзвичайно універсальна категорія, що має велику кількість аспектів та особливостей. Саме тому категорію «якість» досліджувало багато фахівців.

Спостереження показують, що в буденному житті кожен із нас постійно використовує термін «якість», але розуміє його по-різному, залежно від того, які переваги та пріоритети він ставить перед собою. Отже, визначення сутності якості є складною задачею.

Ключові слова: *якість, вчені, категорія, поняття, підприємство, система.*

Kolomicz I., Hryhortsiv M. CONCEPTUAL APPROACHES TO THE ESSENCE OF THE CONCEPT OF "QUALITY PRODUCTS" AND ITS IMPACT ON THE ACTIVITIES OF THE COMPANY

In a competitive market environment development of all industries should focus on the customer and increase production of quality goods and services. As proven international experience, high quality products is one of the main features of their competitiveness, increasing sales of products and efficiency of the enterprise. From a theoretical point of view - quality - a complex and extremely versatile item that has many aspects and features. That is why the category of "quality" studied by many experts.

Observations show that in everyday life each of us constantly uses the term "quality", but understands it differently, depending on what benefits and priorities it has set itself. Thus, defining the essence of quality is a challenge.

Keywords: *quality, scientists, category, concepts, enterprise, system.*

У ринкових умовах господарювання існує велика кількість підходів до визначення цього поняття. Аналіз історії розвитку та становлення цієї категорії показує, що вона розвивалася в рамках двох окремих напрямків знань. Спочатку її розглядали різні філософи на всіх етапах розвитку суспільства, намагаючись визначити сутність якості. Згодом якість формувалася як поняття, що застосовується в будь-якій галузі виробництва матеріальних благ. При цьому філософський погляд на поняття «якість» ширший, ніж другий – техніко-економічний, що зумовлено більш пізнім проявом матеріального виробництва.

У процесі розвитку науки низка вчених різних напрямків знань намагалися визначити сутність поняття «якість» з точки зору власного бачення. Зазначимо, що для цілей подальшого дослідження необхідно обмежити перегляд розвитку цієї категорії періодом ХХ ст., у якому й відбулося становлення науково-загальної, техніко-економічної концепції. Саме тому ми пропонуємо розглянути праці, пов'язані з вирішенням проблем у сфері якості.

Розробка єдиної, стандартної термінології не зупинила дискусії, які виникали під час вирішення питань, пов'язаних із якістю.

Значну увагу питанням якості в рамках філософського напрямку приділяв Аристотель, який розмежував поняття «якості» від кількості; Гегель, що відкрив діалектику тотожності й відмінності, дискретності й безперервності; Дж. Джуран, який зробив спробу об'єднати запропоновані точки зору і ввести комплексне поняття якості та ін. зарубіжні вчені.

Надзвичайно великий досвід накопичений вітчизняною наукою. Необхідно відзначити, що вітчизняні вчені під час дослідження категорії якості більшу увагу приділяли її економічному змісту. Серед фахівців вагомий внесок у розвиток теорії і практики управління якістю внесли Аристотель, Гегель, А. Сміт, К. Маркс, А. Фейгенбаум, Дж. Джуран, У.Е. Демінг, Г.В. Глічев, В.Ю. Огвоздін та ін.

Метою статті є узагальнення різних точок зору вчених, стосовно сутності поняття «якість» та «якість продукції» і пропозиція авторського бачення сутності категорії «якість продукції» й дослідження впливу якості продукції на діяльність підприємства.

Велику увагу проблемам якості в межах філософського спрямування приділяв Аристотель. Ще у IV столітті до н. е., він чітко розмежував, по-перше, якість від кількості: кількість – те, що ділиться на

складові частини; якість у первинному смислі – це видова відміна сутності. По-друге, якість від властивостей – властивістю є (1) прояв деякої діяльності того, що має, і того, чим воно володіє, (2) таке розташування, завдяки якому те, що розташовано, добре чи погано [1]. Ці визначення не зовсім повні і є обмеженими, але головним є те, що в них вже тоді містилася основна ідея поняття – концепція відмінності.

Гегель відкрив діалектику тотожності й відмінності, дискретності й безперервності, зв'язок якості з ідеальністю: ідеальність може бути названа якістю нескінченності [2]. Одночасно він наголошує на тому, що все існуюче є тим, що є, саме завдяки якості – безпосередньої визначеності, зміна якої є переходом у щось протилежне.

Аспектами якості зацікавилися й економісти. Так, А. Сміт вказував на те, що, хліб багатій країни при рівній якості не завжди продається на ринку дешевше хліба країни бідної. Крім того, він зазначав, що державні установи мають одну й ту ж саму задачу – засвідчувати накладенням публічних клейм кількість і встановлену якість різних товарів, що поступають на ринок і що хліб «швидше» збереже свою вартість, ніж майже усі інші товари [9].

К. Маркс вказував на те, що саме зміна якісного призначення елементів простого відтворення є матеріальною передумовою наступного відтворення у розширеному масштабі [7].

Крім філософських визначень минулих століть, існують сучасні. Відзначимо, що категорія «якість» відображає важливу сторону об'єктивної дійсності – визначеність. Якість об'єкта, як правило, не відноситься до окремих його властивостей. Вона пов'язана з об'єктом як цілим, охоплюючи його повністю, а не окремо від нього. У зв'язку з цим поняття «якість» поєднано з буттям об'єкта.

Зазначимо, що для цілей подальшого дослідження необхідно обмежити перегляд розвитку цієї категорії періодом ХХ ст., у якому й відбулося становлення науково-загальної, техніко-економічної концепції поняття «якості».

А. Фейгенбаум розумів якість як «загальну сукупність технічних, технологічних і експлуатаційних характеристик виробу чи послуги, безпосередньо яким виріб чи послуга будуть відповідати вимогам споживача при їх експлуатації» і стверджував, що в основі якості лежить досвід споживача, який накопичений ним при експлуатації виробу чи послуги» [10].

Інший відомий вчений Дж. Джуран зауважує, що поняття має багато значень, але домінує два з них [4]: 1. Якість міститься в тих властивостях продукції, які задовольняють потреби споживачів і через це забезпечує їм задоволення від споживання. 2. Якість полягає у відсутності невідповідностей.

Звичайно, повинно було б бути одне універсальне визначення, яке повністю влаштувало всіх своїм всезагальним характером. Таке визначення, з однієї сторони, включало би властивості продукції, які гарантували б задоволення від цієї продукції, а з іншої – додатково включало б відсутність невідповідностей. «... в цій книзі я бачу найбільш зручний спосіб

запропонувати для стандартизації коротке визначення терміну «якість» як «придатність до застосування» [4].

Співвітчизник попередніх дослідників – Е. Демінг акцентував увагу на тому, що якість повинна бути націлена на сучасні й майбутні потреби споживача [5].

Практично новим у цьому визначенні було те, як вважає автор, що він звернув увагу не тільки на існуючі потреби, але й на приховані та невиявлені, які, можливо, ще не усвідомлені споживачем, але можуть проявити себе в майбутньому. У книзі «Вихід із кризи» Е. Демінг розкриває багатогранність поняття «якість». Автор не дає чіткого визначення, що пов'язано з труднощами «... основане в перекладі властивостей, необхідних споживачу, у вимірювані характеристики, щоб продукція могла бути спроектована і представлена споживачу за таку ціну, яку він міг би заплатити... Якість може бути визначена тільки в термінах конкретної особистості» [5]. Отже, Е. Демінг безпосередньо пов'язує якість із задоволенням потреб споживача.

Наступним серед вітчизняних учених, який приділяв увагу питанням якості, був А.В. Глічев. У своїй праці «Висновки з економіки й управління якістю продукції» він зауважив, що «якість складає складну систему багатокількісних взаємопов'язаних властивостей», оскільки в розумінні різних сторін і учасників технологічного процесу виробництва воно різне. Для винахідників А.В. Глічев писав, що «якість – це відповідність продукції її функціональному призначенню, її надійність, міцність і довговічність», для апарата управління – «відповідність вимогам споживача і нормативній документації», для працівників відділу технічного контролю – «відповідність властивостей продукції стандартам», для споживача – це «придатність задовольняти будь-які його потреби, комфортне використання, економічність і гармонія форм по доступній ціні» [3].

Автор зазначає, що науково обґрунтоване управління якістю продукції повинно базуватися на чітко визначених методичних основах. Це стає поштовхом для створення загальних підходів до управління якістю. У зв'язку з цим вирішити задачу встановлення єдиного тлумачення поняття «якість» спробувала Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) – International Organization for Standardization [6].

Так, у 1986 році був сформований термін, що досліджується. Згідно міжнародного стандарту ISO 8402:1987 «якість» розуміють як «сукупність характеристик об'єкта, що дають змогу задовольняти встановлені потреби». З часом термінологія уточнюється в міжнародному стандарті ISO 9000:2000, і під «якістю» вже стали розуміти «ступінь, до якого сукупність особистих характеристик задовольняє вимоги».

У словнику Європейської організації якості поняття «якість» трактується як «сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що зумовлюють можливість задовольняти встановлені або підсвідомі вимоги». У цьому визначенні «якість» і «потреби» тісно взаємопов'язані, що

прослідковується в такому: для споживача важливо задоволення потреб як явних, так і прихованих. Це трактування є узагальнюючим поняттям всього накопиченого теоретичного і практичного досвідів в області якості, де ключовим моментом є потреби споживачів.

Розробка єдиної, стандартної термінології не зупинила дискусії, що пов'язані з питаннями якості. З'являється критика визначень якості, що були запропоновані в словнику Європейської організації якості та стандартах ISO. Вона зумовлена тим, що сутність цієї категорії пов'язана з можливістю задовольняти потреби. В.Ю. Огвоздін твердить: «Погоджуючись з наведеним визначенням якості, ми повинні будемо визнати, що один і той же предмет в один і той же час, в залежності від задоволення будь-яких потреб, може володіти якістю, а може не мати її зовсім. У результаті, якщо якість буде залежати від задоволення різних потреб, то воно стає невизначеним поняттям...» [8].

Все це говорить про те, що визначення поняття «якість» наведене в словнику Європейської організації якості та стандартах ISO, суперечить фундаментальному, яке представляє «якість як об'єктивно існуючу сукупність властивостей та характеристик».

В результаті досліджень праць вітчизняних і зарубіжних учених з цієї тематики було сформовано авторське трактування категорії «якість продукції» як різносторонньої соціально-економічної категорії, що відображає сукупність взаємозв'язаних характеристик об'єкта і можливість задовольняти конкретні потреби та вимоги споживачів, а також характеризувати безпечність продукту в процесі його споживання.

Якість продукції – це багатостороння категорія, якій властиві як економічна, так і технічна сторона. Остання формується в процесі виробництва і характеризує технічний рівень продукції – довговічність, надійність, естетичність і т.д. Економічна сторона визначається ціною і витратами для забезпечення якості та ефективністю використання. У зв'язку з цим економічна сторона формується на ринку в процесі взаємозв'язку попиту та пропозиції і залежить від технічної сторони.

Чим вищий технічний рівень продукції, тим вища якість, але при цьому більшими будуть витрати на виробництво продукції та, відповідно, ціна. Крім цього, якість – це ще й соціально-економічна категорія, пов'язана з витратами на її забезпечення, що покладені в основу ціни продукції та із задоволенням потреб суспільства в цілому.

Необхідно звернути увагу і на технічний рівень якості продукції. Його не можна підвищувати не знаючи меж, адже якість повинна стримуватися ціною на продукцію. Якщо продукція володіє дуже високою якістю, то вона має і високу ціну, але водночас вона не завжди доступна для всезагального споживання.

У такому випадку продукцію недоцільно називати якісною в повному обсязі. Якісною раціонально вважати тільки ту продукцію, яка достатньо повно

задовольняє потреби суспільства, а за вартістю доступна для споживання різним прошаркам населення. Саме тому якість доцільно віднести до соціально-економічної категорії. При цьому її критерієм необхідно вважати ціну продукції високої якості, що задовольняє потреби й користується попитом споживачів.

При цьому якість як соціально-економічна категорія залежить від соціально-технічних факторів, що зумовлюють її ріст або спад залежно від організаційно-технічних та соціально-економічних умов розвитку виробництва й ефективності управління якістю. Якість залежить від інтенсивності науково-технічного прогресу (НТП), інноваційної діяльності з впровадження новітніх технологій науки та техніки, кваліфікації кадрів, якості сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, технічної підготовки і налагодження обладнання, інструментів, прогресивності науково-технічної документації, але найбільше вона залежить від ефективності систем матеріального й морального стимулювання працівників за підвищення якості продукції.

Якість має вирішальний вплив на підвищення попиту і пропозиції та конкурентоспроможність продукції, адже чим вищий попит на продукцію, тим вища пропозиція та конкурентоспроможність підприємства в цілому. Витрати та ціна на продукцію будуть зростати залежно від її собівартості та рівня рентабельності, а чим більшим буде прибуток – тим ефективність виробництва й прибутковість роботи підприємства буде вищою. Врахування всіх вимог споживача до продукту, що б задовольняли потреби ринку, відіграють важливу роль при формуванні якісних властивостей продукту, які бажано отримати споживачі в процесі споживання. Отже, вплив вищезазначених показників на якість продукції підвищує їх рівень, а залежність якості від НТП, кваліфікації кадрів, якості сировини і матеріалів, науково-технічної документації, технічної прогресивності обладнання і матеріального й морального стимулювання підвищує її ступінь задовольняти вимоги споживачів відносно продукту. Взаємозв'язок якості з основними показниками діяльності підприємства зображено на рис. 1.

Це свідчить про те, що якість кінцевої продукції дійсно залежить від цілої низки складових, на яких виробник повинен постійно зосереджувати увагу. Серед них виділяють такі: визначення потреб ринку; якість проектування продукту; якість сировини, яка надійшла у виробництво; якість процесу виробництва; відповідність якості кінцевої продукції вимогам проекту; якість після продажного обслуговування.

Отже, питанням якості продукції необхідно приділяти першочергову увагу на всіх стадіях її формування, адже від цього залежать основні технічні й економічні параметри продукції і діяльності підприємства в перспективі. На нашу думку, проведений аналіз основної термінології поняття «якість» дозволив виявити низку зауважень, що

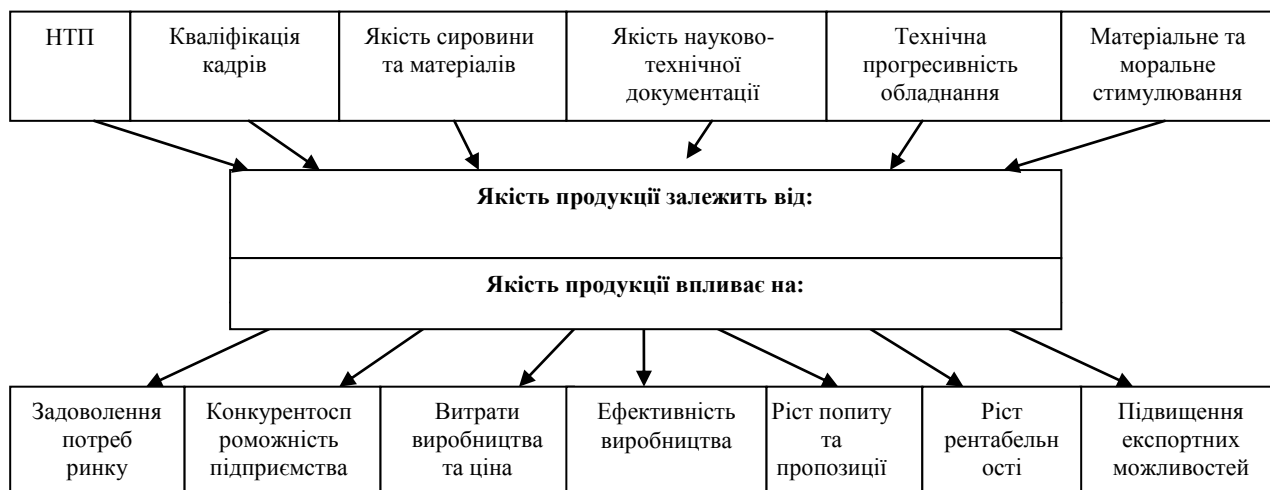


Рис. 1. Залежність та вплив якості продукції на діяльність підприємства [1 -10]

пов'язані із встановленням взаємозв'язку і співвідношень між категоріями, та запропонувати власне визначення. Вплив якості на результати та основні показники діяльності підприємства створює низку проблем, які потребують раціонального вирішення. Їхні витoki необхідно шукати в недоліках концептуального характеру, які зумовлені важкими обставинами адаптації систем управління якістю продукції до умов внутрішнього середовища на підприємстві та впливу зовнішніх чинників на діяльність підприємства.

Список використаних джерел:

1. Аристотель. *Метафізика*. / Аристотель / [Соч. в 4-х т. Т.1. Пер. с древнегреч.] – М.: Мысль, 1976. – С.63-368.
2. Гегель Г.В.Ф. *Работы разных лет*. / [Пер. с нем. В 2-х томах. Т.1.] – М.: Мысль, 1973. – 630 с.
3. Глічев Цит. по: Рижков Н.І. *Управління якістю продукції в нових умовах господарювання* / Глічев - М.: В-во стандартів, 2000. – 17 с.
4. Джуран Д. *Всеобщее управление качеством* / Джуран Д. – С. Пб.: Victory, 2002. – 256 с.
5. Демінг У.Е. *Вихід із кризи*. / [Пер. з англ.]. – Тверь: Альба, 1994. – 497 с.
6. ДСТУ ISO 9000 –2001. *«Системи управління якістю. Основні положення та словник. Введ. 10.01.2001 р.»*.
7. Маркс К. *Капитал. Критика политической экономии*. Т.2, Книга II: *Процесс обращения капитала*. / К.Маркс и Ф.Энгельс. Изд.2-е, т.24. – М.: Госполитиздат, 1961. – С.1-648.
8. Огвоздин В.Ю. *В дебрях терминологии* / В.Ю. Огвоздин // *Стандарты и качество*. – 2005. – №7. – С.79.

9. Смит А. *Исследование о природе и причинах богатства народов*. [Пер. с англ.]. – М.: ЭКСМО, 2007. – 960 с.

10. Фейгенбаум А. *Контроль качества продукции*: [скор. переклад з англ] / А.Фейгенбаум. – М.: Экономика, 1986. – с. 471

References

1. Arystotel'. *Metafizyka*. / Arystotel' / [Soch. v 4-kh t. T.1. Per. s drevnehrsch.] – M.: Myisl', 1976. – S.63-368.
2. Hehel' H.V.F. (1973) *Raboty raznykh let* [Works of different years]. Per. s nem. V 2-kh tomakh. T.1. Myisl' [in Russuan].
3. Hlichev Tsyt. po: Ryzhkov N.I. (2000) *Upravlinnya yakistyu produktsiyi v novykh umovakh hospodaryuvannya* [Quality management in new economic conditions]. V-vo standartiv [in Ukrainian].
4. Dzhuran D. (2002) *Vseobshchee upravlenye kachestvom* [Total Quality Management]. Victory, 2002.
5. Deminh U.E. (1994) *Vykhid iz kryzy* [Out of the crisis]. Tver' [in Russuan].
6. DSTU ISO 9000 –2001. «Systemy upravlinnya yakistyu. Osnovni polozhennya ta slovnyk. Vved. 10.01.2001 r.».
7. Marks K. *Kapital*. (1961) *Krytyka politycheskoy ekonomyy*. T.2, Knyha II: *Protss obrashchenyya kapytala* [Critique of Political Economy. Volume 2, Book II: The process of circulation of capital]. Hospolytyzdat (pp. 1-648) [in Russuan].
8. Ohvozdyn V.Yu. (2005) *V debryakh terminolohyy* [In the wilds of terminology]. Vol.7 (p. 79) [in Russuan].
9. Smyt A. (2007) *Yssledovanye o pryrode y prychnakh bohat-stva narodov* [The Wealth of Nations]. ЭКСМО. [in Russuan].
10. Feyhenbaum A (1986) *Kontrol' yakosti produktsiyi* [Control of Quality produktsii]. Ekonomika [in Ukrainian].