

Rudenko M.V.

assistant

*Dnipropetrovsk national university of railway transport
named after academician V. Lazaryan, Dnipropetrovsk, Ukraine*

«QUALITY» AS THE MULTIDIMENSIONAL CATEGORY

Руденко М.В.

асистент

*Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту
імені академіка В. Лазаряна, м. Дніпропетровськ, Україна*

«ЯКІСТЬ» ЯК БАГАТОАСПЕКТНА КАТЕГОРІЯ

В статті розглянуто сутність категорії якість на основі аналізу різних концептуальних підходів до її визначення.

Ключові слова: визначення, дослідження, поняття, категорія, якість.

In the article there considers the nature of quality category based on the analysis of different conceptual approaches to its investigation.

Key words: definition, investigation, concept, category, quality.

Проблема якості на протязі багатьох століть сприяє формуванню роздумів філософів та економістів, конструкторів та інженерів, соціологів і політологів, біологів і екологів. В сучасних умовах розвитку економіки на основі ринкових відносин якість виступає головним фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки, а також посідає центральне місце у розв'язанні проблеми підвищення конкурентоспроможності підприємств. Якщо все різноманіття досліджуваних і розв'язуваних людством проблем умовно поділити на глобальні (зачіпають інтереси всього людства) і локальні (зачіпають інтереси окремих регіонів, держав, організацій та актуальні в конкретний момент), то проблему якості необхідно віднести до рангу глобальних.

Метою статті є визначення поняття «якість» на основі дослідження поглядів різних вчених, щодо визначення сутності цієї категорії.

Питання якості як економічної категорії в цілому розглядалося наступними провідними вітчизняними і іноземними вченими: Азгальдовим Г.Г., Альбертом М., Карпенко Є.М., Кулібановою В.В., Ламоткиним С.А., Левицьким Т.Г., Міроновим М.Г., Месконом М.Х., Новиченко П.П. і Поповою Т.Д., Фейгенбаумом А., Харрінгтоном Дж., Хедоурі Ф. та іншими. Незважаючи на те, що дослідження поняття категорії «якість» містить високий науковий рівень публікацій, досі окремі аспекти залишаються недостатньо поясненими, тому ведеться жвава дискусія у світлі сучасного розвитку теорії і практики управління якістю, яка викликала необхідність уточнення її поняття.

У сучасній теорії і практиці управління якістю можна виділити наступне усвідомлення сутності цієї категорії: субстратне, предметне, системне, функціональне, інтегральне.

1. Субстратне усвідомлення якості характерно для стародавніх культур і зводиться до усвідомлення основних природних стихій: вогню, води, землі, повітря. Даний етап характеризується примітивним уявленням про устрій світу і фізичних законах природи, тому властивості або якості будь-якого об'єкта розглядаються з точки зору відповідності, подібності основним стихіям.

2. Предметне усвідомлення з'явилося під впливом виробничої діяльності людини. На цьому етапі визнано, що кожен предмет має специфічні властивості, які можуть зазнавати змін.

3. Системне усвідомлення якості з'явилося у зв'язку з тим, що об'єктами наукового дослідження і практичної діяльності стали різні системи. Наука прийшла до розуміння того, що практично будь-який об'єкт матеріального і нематеріального світу являє собою систему, тому якість кожного об'єкта формується в результаті взаємодії його різноманітних властивостей і, таким чином, теж є системною категорією.

4. Функціональне усвідомлення обумовлено тим, що якість певних результатів господарської діяльності стала ототожнюватися з виконанням нею певних функцій у відповідності зі своїм призначенням.

5. Інтегральне усвідомлення пов'язано з усвідомленням якості як багатоаспектної соціально-економічної категорії, що розповсюджується на всі сфери життєдіяльності людини.

Поняття «якість» являє собою складну категорію, що містить ряд специфічних особливостей та яку можна розглядати з різних позицій:

- з філософської, як суттєву визначеність об'єкта, завдяки якій він відрізняється від інших об'єктів або схожий з ними;

- з соціальної, як категорія, яка залежить від рівня культури, релігійних та демографічних особливостей індивідуумів та суспільства у цілому;

- з технічної, як сукупність закономірностей в утворенні та прояві технічних характеристик об'єктів однакового призначення;

- з правової, як сукупність властивостей об'єкта, які відповідають вимогам, що встановлені у нормативно-правових документах;

- з економічної, як сукупність властивостей продукції (послуг), що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Кожен етап усвідомлення сутності категорії «якість» відповідає різним визначенням даного поняття, однак першим її дослідником прийнято вважати грецького філософа Аристотеля.

Якість фактично розглядалася Аристотелем у наступних значеннях: як видова відмінність сутності; як характеристика станів сутності; як властивість речі.

У першому значенні якість є те, завдяки чому предмет називається таким-то. У роботі «Метафізика» Аристотель відзначає, що «якістю, з одного боку, називається видова відмінність сутності, як, наприклад, людина є деяка якісно визначена тварина двонога, а кінь – чотиринога; і коло – деяка якісно певна фігура без кутів» [4, с. 73]. Таке визначення свідчить про необхідність якісно розрізняти предмети. У другому значенні Аристотель якістю називав «стан

сутностей, що перебувають у русі, наприклад теплота і холод, білизна і чорнота, тяжкість і легкість і інші визначення» [4, с. 75]. У цьому трактуванні проявляється мінливість якості, його здатність до перетворення, бо стани і властивості предметів можуть змінюватися і переходити один в одного.

У роботі «Категорії» Аристотель, продовжуючи досліджувати категорію «якість», пише, що про «подібних і несхожих йдеться тільки по відношенню до якостей. Один предмет не є подібним з іншим... Тому відмітною ознакою якості можна вважати ту обставину, що про подібні і несхожі йдеться тільки лише в застосуванні до неї» [5, с. 158]. У даному випадку вказується, що предмети розрізняються якістю, сукупністю певних властивостей. Аристотель заклав основи предметного розуміння якості, яке на багато століть визначило подальший розвиток думки в цьому напрямку.

Ідея системного розуміння якості належить німецькому філософу Г. Гегелю, який вважав, що «щось, завдяки своїй якості, є те, що воно є, і, втрачаючи свою якість, перестає бути тим, чим воно є» [7, с. 132]. У його філософській системі вихідними логічними моментами буття виступають якість, кількість і міра. Г. Гегель підкреслював, що «якість є в першу чергу тотожна з буттям безпосередня визначеність. Кількість є, навпаки, зовнішня буттю байдужа для нього визначеність...» [7, с. 132]. Г. Гегель вказує, що об'єктивне буття володіє як якісними так і кількісними характеристиками, ці категорії взаємопов'язані між собою, тобто, якщо в силу обставин кількість продукції зменшиться (збільшиться), то це призведе і до зменшення (збільшення) витрат, що були понесені на її виробництво без витрат для визначеної нею споживчою вартістю. Якщо ж зміняться якісні властивості певного об'єкта, то це може спровокувати брак у виробництві, що, в свою чергу, призведе до збільшення витрат, понесених на виправлення браку, або ж заміну продукції, тобто зменшення якісних властивостей характеризується додатковими витратами на виробництво даної продукції. Реалізація неякісної продукції супроводжується збільшенням не тільки витрат на виправлення браку, але й також витрат в частині недоотриманого доходу. Тобто, при реалізації недоброякісної продукції підприємство втрачає свої позиції на ринку та зменшує вартість торгової марки, що в свою чергу позначиться на рівні показника економічної доданої вартості.

Певний внесок в пізнання категорії «якість» внесли і представники діалектичного матеріалізму. Ф. Енгельсу належить думка про те, що в природі і суспільстві існують не якості, а речі і явища, що володіють якостями, і при тому нескінченно багатьма якостями. Якість внутрішньо властива предмету і не існує поза ним. Марксистська діалектика розглядала якісну визначеність предметів і явищ з точки зору суспільної практики, з урахуванням можливості їх пізнання і використання суспільством. Суспільно корисним міг вважатися лише той продукт, який, володіючи певними споживчими властивостями, задовольняє суспільну потребу. «Пропонований продукт, писав К. Маркс, вказуючи на цей суттєвий момент, корисний не сам по собі. Його корисність встановлюється споживачем. І тільки в споживанні продукт стає продуктом» [8, с. 547].

Таким чином, сутність філософського розуміння якості, відображає якість як істотну визначеність предмета, в силу якої він є даним, а не іншим предметом. У природі і суспільстві все знаходиться в постійному русі, розвитку, завжди щось відмирає і виникає. Але з цього не випливає, що предмети, явища не мають певної форми існування, що вони нестійкі, їх якісна визначеність і є те, що робить їх стійкими, що розмежовує предмети і створює конкретне різноманіття природи.

Необхідно відзначити, що розуміння філософської сутності категорії «якість» служить основою сучасних досліджень проблеми якості в її глобальному масштабі.

Виникнення функціонального розуміння якості на початку ХХ ст. було пов'язане з економічними процесами і зумовило вираз якісних характеристик через кількісні параметри. До кінця століття наука зробила перехід від парадигми механістичності, для якої було характерно уявлення про світ як про механізм, а про якість – як про набір речових характеристик, до парадигми організованості, а з нею і до поняття інтегральної, загальної якості, що базується на багатоаспектності даної категорії. Об'єктом дослідження і управління стає не тільки якість матеріальних об'єктів, але і якість послуг, суспільних благ.

Термінологія, як результат наукових досліджень, завжди перебуває в розвитку, її стан на конкретний момент обов'язково фіксується стандартом. У 1986 році міжнародною організацією із стандартизації (ISO 8402-86) було сформульовано термін для всіх галузей бізнесу і промисловості «якість – це сукупність властивостей та характеристик продукції чи послуги, які надають їм спроможність задовольнити обумовлені чи припустимі потреби» [1]. У 1994 році термінологію було уточнено. Відповідно до ДСТУ 3230-95 та ISO 9000-2001 «якість – це сукупність характеристик об'єкта, які стосуються його здатності задовольнити встановлені та передбачені потреби» [1, с. 4]. Із визначення терміна «якість», даного в попередньому стандарті, був виключений термін «властивість». Термін «характеристика» більш точно відбиває суть «якості». У визначенні терміна «якість» вказується не просто на характеристики об'єкта, а тільки на ті з них, які здатні задовольняти потреби, хоча здатність задовольняти потреби, було б вірніше відносити не до сутності якості, а до її рівня.

Надалі розглянутий стандарт був допрацьований, включений у стандарт ISO 9000-2000, прийнятий в Україні як ДСТУ ISO 9000-2001, за яким «якість – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги» [2, с. 6]. Таке пояснення характеризує у визначеній мірі рівень якості, тобто підвищення ступеня задоволення (відповідності) вимог характеризує більш високий рівень якості.

Сучасні іноземні науковці, які займаються проблемами управління якістю, дають такі визначення категорії «якість» (табл. 1).

Вітчизняні вчені та фахівці, що займаються проблемою якості в різних її аспектах, зверталися і продовжують звертатися до трактування поняття «якість» (табл. 2).

Таблиця 1

Існуючі підходи іноземних науковців до трактування поняття «якість»
[12, с. 20]

Автор	Зміст категорії
Дж. Джуран	Якість – це зовнішнє та внутрішнє задоволення споживача.
К. Ісікава	Якість – це властивість, що реально задовольняє споживачів.
А. Фейгенбаум	Якість – це загальна сукупність технічних, технологічних та експлуатаційних характеристик виробу або послуги, за допомогою яких виріб або послуга буде відповідати вимогам споживача при експлуатації.
Дж. Харингтон	Якість – це задоволення очікувань споживача за ціну, яку він собі може дозволити, коли у нього виникає потреба.
У. Шухарт	Якість – це відмінність між предметами, а також диференціація за ознакою «хороший-поганий».

Таблиця 2

Існуючі підходи вітчизняних науковців до трактування поняття «якість»

Автор	Зміст категорії
Азгальдов Г.Г. [3, с. 25]	Якість – це складна властивість, що представляє собою сукупність всіх тих і тільки тих властивостей, які характеризують одержувані при споживанні об'єкта результати (як бажані, позитивні, так і небажані, негативні).
Варжапетян А.Г. та інші [6, с. 7]	Якість – це ступінь, з яким сукупність власних характеристик об'єкта виконує вимоги.
Карпенко Є.М. [9, с. 7]	Під якістю об'єкта слід розуміти сукупність його основних корисних властивостей, що забезпечують задоволення певних потреб користувача при застосуванні цього об'єкта за цільовим призначенням.
Ламоткин С.А. [10, с. 11]	Якість – це сукупність характеристик об'єкту, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені або передбачувані потреби.
Немогай Н.В., Бонцевич Н.В., Садовський В.В. [11, с. 16]	Якість – це сукупність властивостей і характеристик об'єкту, рівень або варіант яких формується виробниками (постачальниками) при його створенні в цілях задоволення встановлених (або передбачуваних) потреб.
Сицко В.Є. [14, с. 8]	Якість – це комплексне інтегруюче поняття всіх сторін продуктивної діяльності, направленої на задоволення багатообразних потреб суспільства і кожної людини.
Стародубцев В.А. [13, с. 34]	Для кожної окремої людини або організації, що використовує продукцію й послуги, якість – категорія споживча. Але для економіки країни, регіону або підприємства – це категорія соціально-економічна, ... навіть – стратегічна.

Отже, аналізуючи табл. 1 та 2, можна побачити, що існує значна кількість підходів до трактування поняття «якість», яку можна розглядати в різних аспектах:

- якість як абсолютна оцінка, визнається за всіма ознака як безкомпромісна відповідність стандартам. Завдяки зусиллям реклами створюється враження, що деякі товари або послуги мають абсолютну якість, проте досконалість – категорія абстрактна і суб'єктивна, її сприйняття може значно відрізнятись. Тому це визначення якості не може бути покладено в основу оцінки або вимірювання властивостей продукції або послуг.

- якість як властивість продукції (послуг), тобто служить похідною від будь-якого вимірного кількісного параметра продукту (послуги) (чим більше параметр, тим вища якість). Однак подібне визначення занадто вузьке, так як воно не відображає корисність продукції (послуги) для споживача.

-якість як відповідність призначенню, тобто здатність продукту або послуги виконувати свої функції. Однак подібне визначення не включає фактори впливу на виконання функцій.

-якість як відповідність вартості, тобто співвідношення корисності і ціни продукту (послуги). Якісним є продукт (послуга), який за своїми корисними властивостями відповідає продуктам конкурентів, але продається дешевше або перевершує за своїми характеристиками аналогічні товари при рівній ціні. Цей підхід ставить перед виробниками мету пошуку балансу між вдосконаленням споживчих властивостей продукції (послуги) і зниженням витрат по її виробництву та реалізації (наданню).

-якість як відповідність стандартам, тобто як відповідність технічним стандартам та умовам, що включає цільові і допустимі значення тих чи інших параметрів продукції або послуг. Водночас технічні стандарти і умови безцільні, якщо вони не відповідають вимогам споживачів.

-якість як ступінь задоволення запитів споживачів, тобто очікування і запити споживачів, є закономірним підходом.

Отже, можна визначити, що якість як економічна категорія відображає сукупність властивостей продукції (послуг), що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.

Роблячи спробу дати власне визначення найбільш складній і поширеній соціально-економічній категорії «якість», з огляду на існуючі погляди, можна зазначити, що це сукупність визначених стандартами та очікуваних споживачем властивостей, які відображають споживчі, конкурентні, економічні характеристики, що відповідають сучасному рівню розвитку техніки і технології, попиту та пропозиції, форм ринкових зв'язків, спрямованих на задоволення наявних і можливих потреб у відповідності з ціною.

Таким чином, якість являє собою системну, багаторівневу категорію, що відображає здатність задовольняти потреби, досягаючи при цьому стійкого розвитку в постійно мінливих конкурентних умовах.

Література:

1. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення (ISO 8402:1994) [Текст] / Ю.І. Койфман (кер. розробки), Л.Й. Шишкіна. – Чинний від 1996-07-01. – Офіц. вид. – К.: Держстандарт України, 1996. – 27 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT) [Текст] / О.В. Герус, А.С. Сухенко (кер. розробки), Л.Й. Шишкіна. – На заміну ДСТУ 3230-95. – Чинний від 2001-10-01. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
3. Азгальдов Г.Г. Общие сведения о методологии квалиметрии [Текст] / Г.Г. Азгальдов // Стандарты и качество. М., 1994. – № 11. – С. 24-27
4. Аристотель. Метафизика [Текст] / Аристотель. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1999. – 608 с.
5. Аристотель. Этика; Политика; Риторика; Поэтика; Категории [Текст]: сборник / Аристотель. – Минск: Литература, 1998. – 1391 с.
6. Варжапетян А.Г., Балашов В.М., Варжапетян А.А., Семенова Е.Г. Менеджмент качества. Принятие решений о качестве, управляемом заказчиком [Текст] / А.Г. Варжапетян, В.М. Балашов, А.А. Варжапетян, Е.Г. Семенова, под ред. А.Г. Варжапетяна. – 2-е изд. – М.: Вузовская книга, 2007. – 360 с.
7. Гегель Г.В.Ф. Наука логики [Текст]: в 3 т. М.: Мысль, 1970. – 371 с.
8. Энгельс Ф. Диалектика [Текст] / Маркс К., Энгельс Ф. // соч. 2-е изд., т. 20. – М., 1955. – 339-626 с.
9. Карпенко Е.М. Менеджмент качества [Текст]: учебное пособие для студентов специальности «Менеджмент» учреждений, обеспечивающих получение высшего образования / Е.М. Карпенко, С.Ю. Комков. – Минск: ИВЦ Минфина, 2007. – 208 с.
10. Ламоткин С.А. Управление качеством товарной продукции [Текст]: учеб. пособие / С.А. Ламоткин, Н.М. Несмелов. – Мн.: БГЭУ, 2006. – 141 с.

11. Немогай Н.В., Бонцевич Н.В., Садовский В.В. Управление качеством: [Текст]: учебник // Н.В. Немогай, Н.В. Бонцевич, В.В. Садовский. – Гомель: Центр исследования институтов рынка, 2006. – 361 с.
12. Салимова Т.А. Управление качеством [Текст]: учеб. по специальности «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. – 2-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2008. – 414 с.
13. Стародубцев В.А. Качество – категория стратегическая [Текст] / В.А. Стародубцев // Качество и жизнь. Томск, 2003. – № 2. – С. 33-37
14. Сыцко В.Е. Управление качеством [Текст]: учеб.-метод. пособие / под общ. ред. В.Е Сыцко. – Минск: Высш. шк., 2008. – 192 с.