

О. Є. Бавико,  
д. е. н., доцент, завідувач кафедри підприємництва і торгівлі, Донецький національний  
університет економіки і торгівлі, імені Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг

## СЕМАНТИЧНА ГЕНЕЗА ПОНЯТТЯ "ЯКІСТЬ" У ПІДПРИЄМНИЦЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ТА СТАНДАРТАХ З УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

А. Bavyko,  
doctor of economic sciences, associate professor, head of department of business and trade, Donetsk national  
university of economics and trade named after Mykhayilo Tugan-Baranowski, Kryvyi Rih

### SEMANTIC GENESIS THE CONCEPT OF QUALITY IN BUSINESS AND STANDARDS ON QUALITY MANAGEMENT

*Метою статті є формування сучасної парадигми управління якістю товарів на основі аналізу семантичної генези поняття "якість" у підприємницькій діяльності та стандартах з управління якістю. Встановлено, що генеза розуміння змісту і ролі якості товарів у комерційній діяльності — це процес детермінований розвитком економічних відносин та набуття ними певних ознак, що є притаманними різним історичним періодам. Так, за умов індустріального етапу розвитку, якість товарів ідентифікувалася з відповідністю певним технічним вимогам та характеристикам надійності. Формування мережної економіки, що виникла на основі інформаційного суспільства, призвело до виведення на перший план інноваційних та креативних характеристик товарів. Семантична генеза поняття "якість" визначається рухом від визнання необхідності забезпечити технічну досконалість та надійність, через розуміння необхідності врахування вимог до якості й ціни товарів з боку споживачів до сучасної індустрії цілеспрямованого формування попиту.*

*The aim of the article is formation of the modern paradigm of quality control of the goods based on semantic analysis of the Genesis of the concept "quality" in business and the standards of quality management. It is established that the Genesis of the understanding of the content and role of the quality of goods in commercial activities, this process is deterministic the development of economic relations and acquire certain characteristics that are inherent to different historical periods. So, in terms of industrial development stage, the quality of goods identified with the specific technical requirements and reliability characteristics. Formation of network economy, which arose on the basis of the information society has led to the removal to the forefront of innovative and creative characteristics of the goods. Semantic the Genesis of the concept "quality" is the recognition of the need to ensure technical excellence and reliability through the understanding of the necessity of taking into account the quality requirements and prices of goods from consumers in the modern industry targeted demand generation.*

*Ключові слова: якість, товар, вимоги, підприємництво, стандарти з управління якістю, генеза змісту, формування попиту.*

*Key words: quality, product, requirements, enterprise standards, quality management, genesis content, demand generation.*

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

За умов постійного підвищення ступеня конкурентної боротьби на внутрішніх та зовнішніх ринках й без того іманентні характеристики якості товарів набувають додаткової актуальності. Зрозуміло, що конкурентоспроможність товару залежить від балансу його якісних та цінових характеристик, які задовольняють потреби споживача та відповідають його уявленням про необхідний рівень витрат. Але в умовах інформаційної економіки стратегія постійного підвищення якості й технологічності товарів стає інваріантною. Відповідна стратегія набула характеру загальносвітового тренду в економічному розвитку розвинених країн. Постійне зростання витрат на забезпечення надійності та розвиток технологічності забезпечують виробникам товарів умови для отримання високих прибутків та збереження наявної частки ринку.

На фоні експонентного зросту технологічності економіки у розвинених країнах, промисловість України вирізняється станом технологічного занепаду, що характеризується консервацією застарілої технологічної структури національної економіки, яка була сформована за радянських часів. Упродовж останніх років як дослідники макроекономічної динаміки, так і суб'єкти державного управління констатують негативний факт переважаючого галузей третього технологічного укладу (добувної і переробної промисловості) у структурі національної економіки, а також нагальну необхідність модернізації індустріального базису та збільшення частки високотехнологічних галузей. До специфічних умов трансформаційного періоду у розвитку національної економіки відносяться й обмеженість інвестиційних ресурсів, що за умов низької ефективності функціонування підприємств, а та-

кож відтоку відповідних ресурсів до фінансово-посередницького сектору, детермінує стан локального відтворення основних фондів та збільшує відставання від загальносвітових трендів техніко-економічного розвитку. В умовах фінансово-технологічного занепаду питання забезпечення якості вітчизняних товарів відходять на другий, порівняно з ціновою конкуренцією план. Одночасно результати досліджень ефективності управління якістю на підприємствах у різних країнах доводять, що в компаніях, які мало приділяють уваги якості, до 60% відсотків часу може йти на виправлення браку [1].

Забезпечення якості споживчих товарів є найважливішим чинником підвищення рівня життя населення країни, її економічної, соціальної і екологічної безпеки. А за умов постійного посилення рівня конкуренції на внутрішніх та зовнішніх ринках, якість продукції є необхідною запорукою сильної конкурентної позиції у боротьбі за збереження власної частки ринку та розширенні сфери товарного впливу на міжнародному рівні.

За умов скорочення обсягів внутрішнього ринку, підвищення конкуренції та зменшення частки виробів вітчизняного виробництва актуалізуються питання щодо визначення важелів покращення ринкової позиції українських підприємств. Вирішення проблеми знаходиться в межах системи показників ціна-якість. Формування сучасної парадигми управління якістю забезпечить підґрунтя для прийняття необхідних стратегічних рішень в межах визначення основних напрямів підвищення конкурентоспроможності вітчизняних товаровиробників.

## АНАЛІЗ ОСТАННІХ ПУБЛІКАЦІЙ

Концептуальним проблемам розвитку процесів управління якістю присвячено праці великої кількості дослідників, серед яких А.В. Вакулєнко [2], Костюк О.Д. [3], О.І. Момот [1], П.А. Орлов [4], Г.А. Саранча [5], Г.Є. Федоров [6].

## МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою дослідження є формування сучасної парадигми управління якістю товарів на основі аналізу семантичної генези поняття "якість" у підприємницькій діяльності та стандартах з управління якістю.

## ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Аналіз семантичної генези поняття "якість" необхідно розпочати з вихідної філософської дефініції. В Аристотелівській логіці якість належить до однієї з десяти категорій, що формують загальну картину реальності. У класичній філософській традиції якість розглядається як категорія, що виражає сукупність істотних ознак, особливостей і властивостей, які відрізняють один предмет або явище від інших і надають йому визначеність.

Поєднання класичного змісту понять "якість" і "товар" надає можливість екстраполювати проблеми якості до підприємницької сфери та сформулювати доволі чітке визначення якості товару: сукупність властивостей об'єкту, що обумовлюють придатність задовольняти певні потреби у відповідності з його призначенням та приймати участь в обміні.

Генеза розуміння змісту і ролі якості товарів у комерційній діяльності — це процес детермінований розвитком економічних відносин та набуття ними певних ознак, що є притаманними різним історичним періодам. Так,

за умов індустріального етапу розвитку, якість товарів ідентифікувалася з відповідністю певним технічним вимогам та характеристикам надійності. Формування мережної економіки, що виникла на основі інформаційного суспільства, призвело до виведення на перший план інноваційних та креативних характеристик товарів.

Активне використання поняття "якість товару" у практиці підприємництва бере свій початок у 20—30-х роках ХХ ст. Започаткування масового конвеєрного виробництва товарів актуалізувало вимоги технічної відповідності та надійності товарів. 1950—70-і роки за умов насичення споживчих ринків товарами високого технологічного рівня та зросту конкурентної боротьби, характеризуються трансформацією розуміння якості від технократичного до споживчого, тобто зосередженого на потребах споживачів. Якість товару розуміється, перш за все, як спроможність задовольнити потреби споживачів.

Наступне десятиріччя характеризувалося поєднанням тенденції щодо підвищення якості та зменшення ціни товарів. У 1980—90-і роки розуміння якості товару почало включати не тільки задоволення потреб, але й орієнтацію на приховані вимоги споживача, пов'язані з його очікуваннями. Подальшого розвитку ця парадигма набула у маркетингових стратегіях формування попиту, за яких засобами реклами здійснюється маніпулювання свідомістю споживача. В результаті формується певне уявлення про товар та його необхідні характеристики. Сучасний період визначається поєднанням характеристик задоволення вимог споживача виробником та ступенем сприйняття споживачами виконання їх вимог, який здебільшого формується в результаті інформаційного впливу на свідомість пересічної людини.

Відповідна генеза розуміння поняття "якість товару" знайшла безпосереднє відображення у визначеннях, що містять міжнародні стандарти ISO серії 9000, які визначають вимоги до систем управління якістю на підприємствах. За визначенням Європейської організації з контролю якості (European Organization for Quality) термін "якість" відбиває ступінь відповідності продукції вимогам споживача.

Діючий ДСТУ ISO 9000:2007 "Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів" містить наступне визначення якості: "ступінь до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги". У свою чергу вимоги це: "Сформульовані потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові". Крім того, у стандарті зазначається, що термін "якість" може застосовуватися з прикметниками "низька", "добра" або "відмінна" [7].

Доволі простий когнітивний ланцюжок приводить нас до необхідності визначення переліку та змісту вимог, що визначають корисність товарів для споживачів. Загального вжитку у сучасній практиці комерційної діяльності набув перелік вимог до непродовольчих товарів, що складається з наступних позицій: соціальні, функціональні, естетичні, ергономічні (антропометричні, гігієнічні та фізико-гігієнічні), експлуатаційні.

Соціальні вимоги визначаються необхідністю задовольнити попит на товари що відповідають усталеним у суспільстві культурно-естетичним уявленням.

Функціональні вимоги визначаються утилітарним значенням відповідної категорії товарів, тобто їх спроможністю забезпечити фізичну можливість ефективного виконання процесів, для яких вона призначена.

Естетичні вимоги формуються під впливом загальних та індивідуальних уявлень. Естетичність товарів полягає у поєднанні краси і зручності. Необхідно відмітити, що соціально-естетична складова у перелікові споживних вимог до товарів не є встановленою, навпаки, цим вимогам притаманна плинність та індивідуальна визначеність.

Ергономічні (антропометричні, гігієнічні та фізико-гігієнічні) й експлуатаційні вимоги втілюються у перелікові показники якості, що закріплюються на офіційному рівні у стандартах та санітарно-гігієнічних нормах. Встановлення ступеня відповідності нормативним значенням ергономічних та експлуатаційних показників є основним завданням експертизи якості.

Ергономічні вимоги пов'язані з фізіологічними та антропометричними особливостями. Антропометричні вимоги стосуються відповідності розміру, форми тіла, пропорціям, особливостям будови статури різних вікових груп, тобто передбачають відповідність розмірній групі. Найважливішими у системі показників якості товарів є гігієнічні та фізико-гігієнічні властивості, які безпосередньо визначають безпечність та ефективність використання товарів.

За інформацією Міжнародної організації зі стандартизації, станом на кінець 2015 р., по всьому світові було видано більш ніж 1,1 млн сертифікатів відповідності ISO 9001. Цей стандарт дозволяє організаціям продемонструвати клієнтам, що вони можуть запропонувати продукти і послуги стабільно гарної якості. Відповідний стандарт є також інструментом для оптимізації організаційних та виробничих процесів. Керівництво Міжнародної організації зі стандартизації бачить місію стандартів з управління якістю серії ISO 9000 у тому, що вони дозволяють організаціям адаптуватися до мінливого світу. Підсилюють спроможність організацій задовольняти своїх клієнтів та забезпечують основу для стійкого росту.

У вересні 2015 року Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) були прийняті нові версії стандартів ISO 9000:2015 і ISO 9001:2015. Це п'ята редакція стандартів, що врегульовують процеси управління якістю. Попередня версія стандарту ISO 900:2007 відмінюється з 15 вересня 2018 року. Як і в багатьох інших країнах світу, Національний орган зі стандартизації України ухвалює ці стандарти, як ідентичні національні стандарти ДСТУ.

ISO 9000:2015 містить визначення якості, яке за формою є практично повністю ідентичним попередньому. Одночасно в описі стратегії підприємства щодо якості товарів набула закріплення теза про формування попиту як засобу забезпечення якості товарів: "Якість продукції та послуг організації визначається здатністю задовольняти споживачів і навмисним або ненавмисним впливом на відповідні зацікавлені сторони" [8].

За відповідних умов можна стверджувати, що розповсюджена практика формування попиту на певні споживчі характеристики товарів різноманітними засобами реклами набула інституалізації, тобто офіційного визнання у міжнародних бізнесових колах.

## ВИСНОВКИ

Семантична генеза поняття "якість" визначається рухом від визнання необхідності забезпечити технічну досконалість та надійність, через розуміння необхідності врахування вимог до якості й ціни товарів з боку

споживачів, до сучасної індустрії цілеспрямованого формування попиту.

### Література:

1. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 368 с.
2. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А.В. Вакуленко. — К.: КНЕУ, 2013. — 167 с.
3. Костюк О.Д. Концепції сучасних систем управління якістю продукції та послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>
4. Орлов П.А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П.А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2013. — № 6. — С. 59—63.
5. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г.А. Саранча. — К.: ЦНЛ, 2013. — 672 с.
6. Федоров Г.Є. Контроль якості продукції в машинобудуванні [Текст]: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / під ред. Г.Є. Федорова; Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут". — К.: Краматорськ, 2013. — 332 с.
7. ДСТУ ISO 9000:2007 "Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів". — К.: Держстандарт України, 2007. — 24 с.
8. ISO 9000:2015. "Quality management systems — Fundamentals and vocabulary" (IDT), ISO, 2015, 51 p.

### References:

1. Momot, O.I. (2010), *Management of quality and quality system elements* [Quality management and quality system elements]. Tsentr uchbovoi literatury, Kiev, Ukraine.
2. Vakulenko, A. V. (2013), *Quality management: textbook-method. p. for the gr. vivc. discitis.*, KNEU, Kyiv, Ukraine.
3. Kostiuk, O. D. (2014), "The concept of modern quality management systems products and services". available at: <http://www.nbu.gov.ua> (Asessed 24 November 2016).
4. Orlov, P. A. (2013), "Implementation of quality management systems: state, problems, prospects" *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, iakist*, vol. 6, pp. 59—63.
5. Sarancha, H. A. (2013), *Metrolohiia, standartyzatsiia, vidpovidnist', akredytatsiia ta upravlinnia iakistiu: pidruchnyk* [Metrology, standardisation, conformity, accreditation and quality management: tutorial], TsNL, Kyiv, Ukraine.
6. Fedorov, H. Ye. (2013), *Kontrol' iakosti produktsii v mashynobuduvanni* [The quality control in mechanical engineering]. Natsional'nyj tekhnichnyj universytet Ukrainy "Kyivs'kyj politekhnichnyj instytut", Kyiv, Ukraine.
7. State Standard 9000:2007 "The quality management system. Fundamentals and vocabulary". Kiev, Derzhstandart Ukrainy, 2007, 24 p. (In Ukraine).
9. International standard 9000:2015. "Quality management systems — Fundamentals and vocabulary" (IDT), ISO, 2015, 51 p.

Стаття надійшла до редакції 06.12.2016 р.