

Грудцина Ю.В.

Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського

ЯКІСТЬ ТА МЕТОДИ ЇЇ ОЦІНЮВАННЯ

Якість як економічна категорія пов'язана із задоволенням потреб споживачів, при цьому продукція володіє множиною властивостей, вимірявши які можливо оцінити якість. Стан потреб та їх задоволення тісно пов'язано з показниками якості продукції, що кількісно характеризують властивості продукції. Узагальнено теоретичні підходи щодо визначення методів оцінки якості, оскільки оцінка якості є одним з основних етапів управління якістю. В результаті проведеного узагальнення виявлено, що сучасна система оцінки якості продукції повинна враховувати потреби ринку, тобто вимоги споживачів до продукції.

Ключові слова: якість, показники якості, оцінка якості, потреби споживача, властивості продукції.

Постановка проблеми. В ринковій економіці проблема підвищення якості продукції є актуальною як на рівні підприємства так і на державному рівні, оскільки висока якість продукції є вагомим складовою її конкурентоспроможності. Контроль та оцінка якості є важливим етапом управління якістю, тому дослідження та розробка методів оцінки якості є важливим науковим та практичним завданням.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням оцінки якості присвятили свої роботи ряд науковців, зокрема Азальдов Г.Г., Гличев А.В., Панов В.П., Жигоцька Н.В., Кальцев В.Ф., М. Зенкін, К. Бичкова, Н. Шипукова, А. Гаванмех, Дж.М. Джуран, А. Фейгенбаум.

Метою статті є визначення показників та методів оцінки якості продукції, показати їх зв'язок з потребами споживачів та виявити недоліки сучасної системи оцінювання якості продукції.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вирішення проблеми підвищення якості продукції вимагає чіткого уявлення про розуміння сутності поняття «якість». Виходячи з того, що являє собою емку та складну категорію, в літературі можна зустріти множину її формулювань. Розглянемо трактування поняття якості закордонними та вітчизняними науковцями, а також нормативною документацією. Варто зауважити, що категорію «якість» проаналізував Аристотель в III ст. до н.е. говорячи «те, що існує саме по собі, і утворює якість, потім дослідженнями щодо категорії «якість» займався філософ Гегель. [1]. Питанням еволюції розвитку поняття якості продукції присвячено чимало наукових досліджень. Дослі-

дженню питання щодо сутності якості присвячена робота радянських економістів Глічева А.В., Панова В.П., Азгальдова Г.Г. «Что такое качество?» [2]. В процесі еволюції поняття якості зазнавало змін в розумінні його сутності. В умовах сьогодення якість продукції пов'язана безпосередньо із задоволенням потреб суспільства.

Варто погодитись з думкою Соболевої М.А., яка зазначає, «Пряма відповідність стандартам забезпечує лише мінімальний рівень якості виробів» [3, с. 150], тобто відповідність лише існуючим кресленням, стандартам, нормативним документам, є лише однією з ознак якості продукції і не вичерпує всього змісту даного поняття. Економіст Сиськов В.І. зазначає, що «під якістю продукції слід розуміти ступінь, міру задоволення потреби в даному виді продукції за фіксованих умов споживання, що визначаються сукупністю характеристик, створених в процесі виробництва продукції у відповідності до вимог стандартів» [4, с. 15].

Дж. М. Джуран, відомий американський спеціаліст з якості, говорячи про визначення якості пише: «поняття якості виробу відрізняється від поняття якості конструкції, технології. Перше означає лише ступінь відповідності кресленням, нормативам та стандартам, а друге – характеристику застосовуваної сировини, спосіб виробництва і контролю і т.д. Але відповідність кресленням, технічним умовам та нормативам характеризує не тільки якість продукції як таку, а скільки якості робіт по її досягненню». Дж. Джуран розрізняє поняття якості, виробу, конструкції, технології і розглядає якість як придатність до використання,

тобто відповідність призначенню та ступінь задоволення споживача, з чим не можна не погодитись в умовах сьогодення [5, с. 30].

Погляди вченого Фейгенбаума А. щодо поняття якості теж виходять з того, що між якістю і задоволенням потреб і сподівань споживачів існує прямий взаємозв'язок. Поняття «якість» трактується вченим з точки зору повного задоволення потреб споживача [6].

Іншими дослідниками такими як Зиков Ю.А., Матвеев Л.А., Полишко С.П., Козлов А.Л., Аристов О.В., Мішин В.М. якість визначається як «набір властивостей, які визначають ступінь їх відповідності заданій конкретній потребі у фіксованих умовах споживання» [7, с. 18]. Найбільш важливим критерієм є врахування прояву властивостей продукції у конкретних умовах споживання.

Стандарт ISO 8402-86 розглядає якість «як сукупність властивостей та характеристик продукції або послуги, які надають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби» [8].

Установлені потреби зафіксовані в правових нормах, стандартах, договорах, технічних умовах поставок та інших документах. Доцільно зауважити, що вищевказаними вимогами є: вимоги, що зазначаються при укладанні контракту, вимоги нормативної документації щодо виконання умов навколишнього середовища. Недотримання більшості установлених вимог притягає до адміністративної чи правової відповідальності. Передбачувані потреби повинні бути виявлені та визначені (результати маркетингових досліджень, нові розробки, формування споживчого попиту тощо). Це можуть бути естетичні вимоги, відповідність продукції моді, вподобання споживачів, національні та культурні особливості [9].

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9000:2000 якість – це «ступінь з якою сукупність характеристик продукції, процесу або системи задовольняє потреби або очікування, які є встановленими, передбачуваними чи обов'язковими» [10].

Відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 якість – «ступінь, до якого сукупність характеристик об'єкту задовольняє вимоги зацікавлених осіб» [10].

Отже, говорячи про поняття якості, необхідно зауважити, що потребам відводиться головне місце. При цьому не слід забувати, що потреби споживачів є нестійкими і постійно змінюються. Навіть коли параметри продукції можуть чітко відповідати нормативній та технічній документації, однак змінюються вимоги споживачів і якість

при незмінних параметрах погіршиться чи втратиться зовсім.

Але практично всіма авторами в умовах сьогодення підкреслюється, що якість – це властивість продукції задовольняти потреби споживача.

Тобто, якість продукції безпосередньо пов'язана із задоволенням потреб споживачів. В умовах ринкових відносин значення потреб та їх дослідження повинні зайняти центральне місце, адже досліджувати якість продукції поза існуючих суспільних потреб неможливо через те, що існує тісний зв'язок між цими двома категоріями.

Стан потреб чи їх задоволення тісно пов'язано з показниками якості продукції, що кількісно характеризують властивості продукції, тому при класифікації потреб можемо спиратись на класифікацію показників якості продукції. Існуючі споживчі потреби Ребрин Ю.І. «класифікує по декількох категоріях, що відрізняється один від одного часовими факторами дії: базові, що є головними та об'єктивними при виборі товару та додаткові, що відображають суб'єктивні бажання споживачів» [11, с. 30].

Говорячи про сучасний стан взаємозалежності таких понять як якість продукції та потреба, варто зазначити, що досить часто недостатньо високий рівень якості продукції залежить від невивчених потреб як по асортименту, так і по насиченості потреби конкретними товарами. Тому вивчення потреб сьогоденного дня і перспективних потреб – перший крок у вирішенні задачі підвищення якості продукції.

Із різноманітних характеристик якості продукції виділяється сукупність властивостей, які обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби. Кожна окрема властивість продукції – це об'єктивна особливість, яка може виявити себе при її створенні, обігу та споживанні, і характеризується певними показниками. Тобто, якість продукції оцінюється на основі кількісного виміру визначальних її властивостей, і сучасна наука і практика виробили систему кількісної оцінки властивостей продукції, що і дають показники якості [12].

Показник якості згідно ДСТУ 2925-94 трактується як «кількісна характеристика одної чи декількох властивостей продукції, що складають її якість, яку розглядають стосовно визначених умов її створення та експлуатації або споживання». Властивість продукції – це «об'єктивна особливість продукції, яка може виявлятися під час її створення, експлуатації чи споживання» [13].

В залежності від властивостей, що характеризуються, показники поділяються на: показ-

ники призначення товару, показники надійності, показники технологічності, показники стандартизації й уніфікації, ергономічні показники, естетичні показники, показники транспортабельності, патентно-правові показники, екологічні показники, показники безпеки [13, 14].

Методами визначення значень показників автотранспорту науковцями виділяють: вимірювальний, що базується на інформації, що отримується за допомогою технічних засобів вимірювання; реєстраційний, базується на використанні інформації, що отримується шляхом підрахунку числа певних подій; розрахунковий метод при якому значення показників якості знаходяться за допомогою розрахунків з використанням, формул, моделей та інших математичних залежностей; органолептичний метод – це метод, де замість вимірювальних засобів використовують органи чуття експертів; метод опитувань, який може застосовуватись в різних формах: соціологічній та експертній. Соціологічний метод полягає у використанні масових опитувань споживачів чи користувачів продукції та оброблення їх результатів експертами. Експертний метод вимірювання показників якості полягає у визначенні показників якості продукції експертами [9, 12].

Оцінити якість продукції можна завдяки визначенню рівня якості. Відповідно до ДСТУ 2925-94 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення рівень якості продукції визначається як «відносна характеристика якості продукції, яка ґрунтується на порівнянні значень оціночних показників якості продукції з базовими значеннями відповідних показників» [13].

Отже, кожен продукт володіє набором властивостей, їх сукупність визначає показники якості, тобто показники якості складаються із кількісних характеристик властивостей продукту.

Сучасною наукою виділено наступні методи оцінки рівня якості продукції – диференційний, комплексний, змішаний, які дозволяють оцінити якість продукції, порівнявши виміряні значення показників якості з базовими показниками. Диференційний метод визначення рівня якості продукції полягає у знаходженні окремих одиничних показників її якості із відповідною множиною значень відповідних базових показників якості. Комплексний метод визначення рівня якості продукції полягає у порівнянні, так званих, комплексних показників рівня якості замість одиничних, як у диференційному методі [12]. Виділяють статистичний метод визначення рівня якості виробів, який використовують у

серійному та масовому виробництві, полягає у періодичному доборі певної групи виробів, вимірюванні показників їх якості і на підставі оброблення отриманих результатів розроблення заходів із забезпечення заданого у технічних вимогах рівня якості виробів [12].

При розробленні продукції велике значення надається оптимізації показників її якості.

Шаповал М.І. визначає, що «оптимальними називаються такі характеристики показників якості продукції, за яких досягається або максимальний ефект від експлуатації чи споживання продукції при заданих витратах на її створення і експлуатацію чи споживання, або заданий ефект при мінімальних витратах, або максимальне відношення ефекту до витрат. У випадку, коли при заданих витратах на одиницю продукції визначається найкраща характеристика узагальненого показника якості, який характеризує максимальний ефект від експлуатації чи споживання продукції, він розглядається як критерій оптимізації, а задані витрати є обмеженнями при оптимізації. Визначення оптимальних значень характеристик показників якості має сенс тільки в тому випадку, коли встановлено критерій оптимізації та вказано обмеження» [9, с. 331].

Оптимальні значення характеристик показників якості не обов'язково належать до реально існуючої продукції, вони можуть бути визначені розрахунковим способом для тільки що розробленої або навіть гіпотетичної продукції зі значенням характеристик показників якості, які реально можуть бути досягнуті. В останньому випадку такі розрахункові значення оптимальних характеристик показників якості використовуються як базові для порівняння з ними відповідних характеристик показників якості існуючих зразків продукції. Оптимальні значення характеристик показників якості продукції за наявності цільової функції й обмежень на витрати або ефект визначаються методами лінійного і нелінійного програмування, динамічного програмування, теорії ігор і статистичних рішень, теорії оптимального управління та іншими математичними методами, викладеними у спеціальній літературі [9, с. 332].

Висновки. Отже, аби продукція мала успіх на ринку та могла успішно конкурувати та ньому вона має відповідати потребам споживача. Для цього з однієї сторони держава повинна враховувати потреби ринку при розробці стандартів якості, а з іншої безпосередньо виробник продукції. Задоволення потреб вимагає виготовлення продукції певної якості і в певній кількості. Роз-

рив між потребами та виробленою продукцією по рівню якості та насиченості ринку повинен стати основою для прийняття управлінських рішень по державному управлінню якістю продукції. Аби продукція була якісною в неї повинні бути закладені потреби сьогоднішнього дня, однак окрім цього виробнику слід пам'ятати, що якість – це поняття динамічне, їй притаманна зміна в часі, оскільки змінюються потреби споживачів – змінюється якість. Якість як ступінь відповідності потребам споживача постійно змінюється в часі із зміною вимог та потреб споживачів, і те, що вчора вважалося якісним товаром, сьогодні може не відповідати технічним нововведенням, здатним краще задовольняти потреби споживачів,

які вже змінились. Якість як економічна категорія пов'язана із задоволенням потреб споживачів, при цьому продукція володіє множиною властивостей, вимірявши які можемо оцінити якість. Як показує огляд джерел, щодо оцінювання якості, тобто проаналізовані показники та методи, на сьогодні не існує чіткої концепції щодо оцінювання якості.

Сучасна система оцінки якості на підприємстві, незалежно від форми власності та масштабу виробничої діяльності повинна оптимально поєднувати дії, методи та засоби, що забезпечують виготовлення продукції, яка задовольнятиме потреби ринку, тобто повинна орієнтуватись на потреби споживачів та їх динаміку.

Список літератури:

1. Гегель Г.В.Ф. Логіка. – В кн.: Гегель Г.В.Ф. Твори. Т.І.М. – Л.: Держвидав, 1929.
 2. Гличев А.В., Панов В.П., Азгальдов Г.Г. Что такое качество? – М.: Экономика, 1968. – 135 с.
 3. Соболева М.А. Роль стандартизации в решении проблем качества промышленной продукции в США // Экономические проблемы повышения качества продукции. – М.: 2006. – С. 148-152.
 4. Сиськов В.И. Статистические измерения качества продукции. – М.: Статистика, 1966. – 167 с.
 5. Джуран Дж. М. Ответственность руководящих работников промышленности за качество продукции // Стандартизация и качество. – М.: Комитет стандартов, 1966. – С. 30-32.
 6. Фейгейбаум А. Контроль качества продукции – М.: Экономика, 1986. – 471 с.
 7. Аристов О.В., Мишин В.М. Качество продукции: Учебное пособие. – М.: Издательство стандартов, 1982. – 142 с.
 8. Международные стандарты. «Управление качеством продукции». ИСО 9000-9004, ИСО 8402. – М.: Изд-во стандартов, 1988.
 9. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник – К.: Т-во «Знання» КОО, 2001. – 475 с.
 10. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). Чинний від 01.01.2008. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 28 с.
 11. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 174 с.
 12. Боженко Л., Гутта О.Й. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції. Навч. посібник. – Львів, 2001. – 176 с.
 13. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення. – Чин. від 01.01.1996. – К.: Держстандарт України, 1995. – 25 с.
- Клименюк М.М., Грудцина Ю.В. Моделювання надійності промислової продукції як показника її якості. // Науковий вісник Академії муніципального управління. Збірник наукових праць. Серія «Економіка». – К.: 2011. – Вип. 9. – С. 5-10.

КАЧЕСТВО И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ

Качество как экономическая категория связана с удовлетворением потребностей потребителей, при этом продукция обладает множеством свойств, измерив которые можно оценить качество. Состояние потребностей и их удовлетворения тесно связано с показателями качества, которые количественно характеризуют свойства продукции. Обобщены теоретические подходы к определению методов оценки качества, поскольку оценка качества является одним из основных этапов управления качеством. В результате проведенного обобщения выявлено, что современная система оценки качества продукции должна учитывать потребности рынка, то есть требования потребителей к продукции.

Ключевые слова: качество, показатели качества, оценка качества, потребности потребителя, свойства продукции.

QUALITY AND METHODS OF ITS EVALUATION

Quality as an economic category is related to the satisfaction of the needs of consumers, while the product has a plurality of properties, measuring which one can evaluate the quality. The state of needs and their satisfaction is closely linked to the quality indicators of products, which quantitatively characterize the properties of products. The theoretical approaches to determination of methods of quality evaluation are generalized, since quality assessment is one of the main stages of quality management. As a result of the generalization, it was discovered that the modern system of product quality assessment should take into account the needs of the market, that is, the requirements of consumers for products.

Key words: *quality, quality indices, quality assessment, consumer needs, product properties.*