

DOI : 10.33274/2079-4762-2019-46-2-90-97

JEL : A13, D80, G41

УДК 664-027.236:339.13-021.4

**Шаповалова І. В.,**  
асистентДонецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського,  
Кривий Ріг, Україна,  
e-mail: shapovalova@donnuet.edu.ua**ЯКІСТЬ: СУТНІСНИЙ АСПЕКТ ТА ЕВОЛЮЦІЯ ПОГЛЯДІВ**

UDC 664-027.236:339.13-021.4

**Shapovalova I. V.,**  
Assistant ProfessorDonetsk National University of Economics and Trade  
named after Mykhailo Tugan-Baranovsky,  
Kriviy Rih, Ukraine,  
e-mail: shapovalova@donnuet.edu.ua**QUALITY: THE ESSENTIAL ASPECT AND VIEWS EVOLUTION**

***Мета** — виявлення, зіставлення та узагальнення існуючих поглядів на сутність категорії «якість» та формування авторського погляду на категорію, що досліджується.*

***Методи.** У процесі дослідження використано методи аналізу, синтезу, абстрагування та логічного узагальнення під час дослідження еволюції поглядів на сутність категорії «якість» та формулювання авторського бачення щодо визначення поняття «якість».*

***Результати.** Проведені дослідження дали можливість виявити значні розбіжності у поглядах науковців на сутність категорії «якість», які пропонують власні погляди та точки зору. Згідно з авторським поглядом, під даною категорією пропонується вважати намагання відповідати ідеалу, який постійно зникає при наближенні до нього. Якість — це шлях довершеності, досконалості, прагнення відповідати очікуванням сучасних споживачів та інших зацікавлених сторін і суспільства, намагання задовольняти майбутні, навіть скритні, латентні потреби шляхом надання продукції належних характеристик, які являтимуть цінність для споживача, може бути визнана джерелом стійкої конкурентної переваги та буде сприяти значному успіху підприємства та якості життя суспільства. Крім того, аналіз наукових джерел дав змогу виявити низку відповідних підходів, що об'єднує погляди авторів на сутність та розуміння категорії, що досліджується. Такими підходами є-еволюційний, функціональний, вартісний, споживчий, нормативний та комплексний. Кожен із зазначених підходів зауважує на відповідному аспекті, залишаючи поза увагою інші. Саме тому запропоновано комплексний підхід щодо сутності категорії «якість», який дозволяє об'єднати всі існуючі погляди та запропоновано розглядати категорію «якість» як складну багатовимірну категорію, яка трансформувалась протягом еволюції людства від категорії «відмінність» до сучасної економічної категорії.*

***Ключові слова:** якість, якість продукції, споживачі, еволюційний підхід, функціональний підхід, вартісний підхід, споживчий підхід, нормативний підхід, комплексний підхід.*

**Постановка проблеми.** Сучасний етап розвитку суспільства характеризується швидкими змінами середовища функціонування підприємств, зумовлених посиленням конкуренції в умовах інтеграційних процесів. Жорстка конкуренція і підвищення обізнаності споживачів приводить до пильної уваги щодо питань якості. Результати дослідження еволюції підходів управління якістю свідчать, що даний напрям науки і практики розвивається і набуває актуальності у всьому світі. Голов-

ною тенденцією в розвитку управління якістю є перенесення поняття «якість» із продукції на виробництво, цінність якого визначається якістю управління, якістю процесів та рівнем досягнення цілей підприємства.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вагомий науковий внесок у розвиток даної проблематики зробили такі відомі вчені, як: М. Аокі, Р. Браймер, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Б. Карлофф, Ф. Котлер, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, В. Шухарт та ба-

гато ін. Серед напрацювань науковців слід виокремити наукові дослідження проблеми зі з'ясування сутності категорії «якість», що належать Ю. Адлеру, Л. Бадалову, А. Вакуленко, А. Глічеву, А. Гораніну, В. Дикань, Г. Жаворонковій, С. Ільєнковій, О. Криво-ручко, М. Круглову, В. Лапідусу, В. Мішину, В. Окрепілову, П. Орлову, М. Шаповал та В. Шинкаренко.

На сьогодні активність досліджень питань якості не відповідає актуальності й масштабності проблеми і не здатна забезпечити розв'язання усіх наявних проблем, пов'язаних з теоретичним та методологічним забезпеченням якості управління в економіці України.

Критичний аналіз наукових праць з окресленої проблематики виявив недостатнє висвітлення питань сутності категорії «якість» як багатогранної категорії. Потребують вивчення підходи до з'ясування сутності цієї категорії та дослідження її еволюційної трансформації. Таким чином, ця тема не лише актуальна, а й важлива для проведення подальших наукових досліджень.

У сучасній літературі та практиці існують різні трактування поняття якості. До фундаментальних праць у галузі економіки і управління якістю належать роботи таких учених, як: Й. Шумпетер, П. Дракер, А. Маршал, А. Чендлер, А. Пенроуз та ін. Відомими для формування загальної моделі менеджменту якості стали праці таких зарубіжних учених, як: М. Бест, Е. Демінг, Д. Джуран, Ф. Кросбі, О. Уільямсон, А. Робертсон, А. Фейгенбаум, К. Ісікава, М. Мінору, І. Муто, Г. Тагучі, Ш. Шінгу та ін. Значний внесок у розвиток теорії управління якістю належить ученим, А. Глічеву, В. Панову, Г. Азгальдову, В. Версану, Ю. Адлеру, Р. Бичківському, П. Каліте, М. Шаповалу, Ю. Койфману, О. Орлову, Н. Тарнавській, О. Полякову, С. Решмідлівій, М. Чередниченку, М. Чумаченку та ін.

**Мета статті** — виявлення, зіставлення та узагальнення існуючих поглядів на сутність категорії «якість», виявлення існуючих підходів та формування авторського погляду на категорію, що досліджується.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У підходах зазначених авторів термін «якість» має різні визначення, виходячи з різних аспектів його тлумачення та застосування. У зв'язку із цим за період становлення поняття

якості його розуміння змінювалось. На сьогодні «якість» часто розглядають відповідно до хронологічного порядку змін у формулюваннях цього терміна та його застосування.

Нині існує спектр модифікацій поняття «якість», що зумовлено складним комплексним характером цього феномену.

З метою більш глибокого розуміння сутності категорії «якість» доцільно навести погляди науковців та дослідити сутнісну трансформацію, що наведено в табл. 1.

Аналіз наведених у табл. 1 поглядів дозволив виявити значні розбіжності у поглядах науковців та їх сутнісну трансформацію, що відповідає певним історичним етапам розвитку суспільства та економічних відносин.

Один із перших поглядів належить Аристотелю, за яким автором пропонується розуміти під якістю диференціацію між предметами. Подальший розвиток дана категорія отримала в працях Гегеля та Канта, у яких сутнісні аспекти набули філософського наповнення та змісту, за якими якість визначається як характеристика об'єкта (речі, предмета, явища, процесу), що має свої властивості, які і визначають її якість та за допомогою яких річ може відрізнитися від інших об'єктів. Погляди даних авторів можливо виокремити як філософський підхід до розуміння сутності категорії «якість».

Заслуговує на увагу погляд, запропонований В. Шухартом, за яким автор зауважує на існуванні двох аспектів якості фізичного та суб'єктивного, що свідчить про прозорливість і далекоглядність автора та не втратило актуальності дотепер. Подальше сутнісне наповнення належить поглядам «гуру» менеджменту якості Е. Демінгу, Ф. Кросбі, А. Фейгенбауму, К. Ісікаві, Дж. Джурану, Г. Тагуті. Спільним баченням даних науковців є багатогранний погляд на сутність складної категорії. Особливої уваги заслуговує погляд Е. Демінга, який концентровано відображає сутнісні особливості якості та зауважує на багатовимірності даної категорії. Погляди зазначених авторів дозволили сформувати фундамент підходів у сфері якості XXI ст., на який спираються сучасні підходи менеджменту.

Разом із цим, аналіз наукових джерел дозволив виявити дещо відмінні погляди, за якими автори пропонують асоціювати категорію якості з вимогами, що зазначені в

## Підходи до визначення категорії «якість» [1–17]

№	Автор	Визначення
1	Аристотель III ст. до н. е.) [2]	Диференціація за ознакою «гарний — поганий»; відмінність між предметами
2	Гегель, XIX ст. [3, с. 216]	Якість є тотожною з буттям визначеністю, дещо перестає бути тим, чим воно є, якщо воно втрачає свою якість
3	Е. Кант	Трактував як вимогу і ознаку істинної церкви: «її суттєва властивість (якість) — тобто чистота, єднання на основі тільки моральних, а не будь-яких інших спонукань. Вона очищена від слабоумства забобон і від безумства фантазії»
4	Методологія діалектичного матеріалізму XIX ст.	Якість визначається як існуюча визначеність предмета, яка виявляється в його властивостях та характеризує те, чим даний предмет є у певних умовах, у зв'язках та взаємодії з іншими предметами
5	Китайська філософія	Ієрогліф, який означає якість, складається з двох елементів: «рівновага» та «гроші» (якість = рівновага + гроші), отже, якість тотожна поняттям «дорогий», «надійний»
6	В. Шухарт, 1931	Якість має два аспекти: об'єктивні фізичні характеристики; суб'єктивна сторона, тобто, наскільки річ «гарна»
7	Г. Тагуті, 1940	Якість — це втрати суспільства внаслідок несвоечасного постачання і не-ефективного використання продукції
8	К. Ісікава, 1950 [4]	Якість — властивість, що найбільше задовольняє споживачів
9	Е. Демінг [5]	Якість — це задоволення потреб споживачів не лише відповідно до очікувань, але й передбачення напряду їх майбутніх змін
10	Дж. Джуран, 1970 [6]	Якість — це придатність для використання (відповідність призначенню); суб'єктивна реальність: міра задоволення споживача (для реалізації якості виробник повинен вивчити потреби споживача і зробити свою продукцію такою, щоб вона його задовольнила)
11	Ф. Кросбі, 1980	Якість — відповідність вимогам
12	А. Фейгенбаум, 1990 [7]	Якість — це відповідність характеристик продукції чи послуг очікуванням споживачів; включає маркетинг, розроблення виробництва, обслуговування
13	Ф. Никсон	Якість — це ступінь, до якого продукт задовольняє вимоги
14	Б. Карлофф, 1980	Якість — споживча оцінка властивостей товару
15	Дж. Харінгтон	Якість — це задоволення очікувань споживача за ціну, яку він може собі дозволити, коли в нього виникла потреба
16	В. Синько, О. Кравченко, 1966	Якість — це міра відповідності продукції та послуг нормативам, умовам, стандартам і відсутність браку та недоліків у роботі
17	А. В. Гличев, 1970 [8, с. 15]	Якість — це потенційна можливість задовольнити визначену потребу, а споживча вартість виникає безпосередньо під час використання. Сукупність властивостей і характеристик продукції, рівень або варіант яких формується виробниками (постачальниками) під час її створення задля задоволення встановлених (або передбачуваних) потреб
18	А. Горанін	Якість послуг — це відповідність діяльності з надання послуги нормативно-технічній документації, стандартам, індивідуальним запитам споживачів
19	Л. Сучков, 1983	Якість є сукупністю параметрів, окремих потреб та експлуатаційних характеристик продукту праці
20	Б. Андрюшків, 1989	Якість — це виконання визначених операцій відповідно до встановлених умов, стандартів та параметрів
21	В. Швець, 1999 [9]	Якість — це сукупність взаємовідносин усіх зацікавлених сторін із приводу властивостей продукції

№	Автор	Визначення
22	Економічний енциклопедичний словник за редакцією С. В. Мочерного, 2006 [10]	Якість — сукупність технічних, економічних, експлуатаційних, соціальних та інших властивостей речей і процесів, які характеризують їх корисність, один із головних показників ефективності виробництва, науково-технічного, економічного і соціального прогресу
23	Міжнародна організація зі стандартизації, 1986	Якість визначається як сукупність властивостей та характеристик продукції чи послуг (об'єкта), які надають їм можливість задовольняти обумовлені чи передбачені потреби людства
24	Міжнародний стандарт ISO 8402-1986	Сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів
25	Міжнародний стандарт ISO 9000-1994	Сукупність характеристик об'єкта, які відносяться до його спроможності задовольняти встановлені або передбачувані потреби
26	ДСТУ 9000-2001 [11]	Сукупність об'єктивно властивих продукції властивостей і характеристик, рівень або варіант яких формується постачальниками під час створення продукції з метою задоволення існуючих потреб
27	Українська асоціація якості	Якість — це процес безперервного вдосконалення, спосіб ведення бізнесу, коли необхідно бути краще, досконаліше інших, а не просто мати продукцію кращої якості
28	О. В. Аристов [12, с. 35]	Комплексне інтегруюче поняття всіх сторін продуктивної діяльності, направленої на задоволення багатобразних потреб суспільства і кожної людини
29	Л. І. Боженко, 2005 [13, с. 9]	Під якістю продукції слід розуміти сукупність її основних корисних властивостей, що забезпечують задоволення певних потреб користувача в разі застосування цієї продукції за цільовим призначенням
30	В. Г. Сиченко, О. П. Ткаченко, 2006 [14, с. 307]	Якість виробу або послуги можна визначити як загальну сукупність технічних, технологічних і експлуатаційних характеристик виробу або послуги, за допомогою яких виріб або послуга відповідатимуть вимогам споживача під час їх експлуатації
31	М. І. Шаповал 2003 [15, с. 75]	Якість продукції — сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її здатність задовольняти певні особисті і виробничі потреби відповідно до її призначення
32	Р. В. Бичківський, 2005 [16, с. 101]	Сукупність характеристик об'єкта, що належать до його здатності задовольняти встановлені або передбачувані потреби
33	Ю. І. Койфман, 2006 [17, с. 9]	Якість — ступінь, з яким сукупність власних характеристик виконує вимоги споживача
34	Міжнародний стандарт ISO 9000-2015	Організації, орієнтовані на якість, розвивають культуру, яка знаходить своє вираження в поведінці, стилі мислення, діях і процесах, націлених на створення цінності через задоволення вимог зацікавлених сторін. Якість продуктів і послуг, що виготовляється організацією, визначається здатністю задовольнити споживачів, а також очікуваним або непередбаченим впливом на інші зацікавлені сторони. Якість продуктів і послуг включає не лише закладені в них функції і параметри, але також сприйняття їх цінності і користі споживачем.
35	Авторське визначення	Якість — це намагання відповідати ідеалу, який постійно зникає при наближенні до нього. Якість — це шлях довершеності, досконалості, прагнення відповідати очікуванням сучасних споживачів та інших зацікавлених сторін і суспільства, намагання задовольняти майбутні, навіть скритні, латентні потреби шляхом надання продукції належних характеристик, які становитимуть цінність для споживача та може бути визнана джерелом конкурентної переваги та сприятиме значному успіху підприємства та якості життя суспільства.

стандартах та документації. Переважно даний погляд домінує в наукових працях авторів періоду командно-адміністративної економіки та відображає погляд виробника.

На відміну від попереднього погляду, в літературі існує погляд на сутність категорії, що досліджується, який полягає в розумінні сутності якості як вимог споживачів, що є

характерною особливістю досліджень в умовах ринкової економіки та свідчить про зміну умов функціонування підприємств та зміщення акценту в бік споживача.

Окремо слід зазначити відмінності, що відрізняють першу версію Міжнародного стандарту ISO 8402-1986 та останню версію, за якою «якість продуктів і послуг, що виготовляється організацією, визначається здатністю задовольнити споживачів, а також очікуваним або непередбаченим впливом на інші зацікавлені сторони».

Розбіжності в трактуваннях свідчать про складність даної категорії, її багатовимірність та неоднозначність. Крім того, погляди деяких авторів відповідають певним історичним етапам, відповідним умовам, та дозволяють відслідковувати сутнісні трансформації від розуміння категорії якості як відповідності стандартам та документації до сучасного розуміння як шляху досягнення досконалості через задоволення потреб споживачів та всіх зацікавлених сторін.

Проведений аналіз дає змогу виявити декілька підходів до трактування сутності даної категорії, а саме: філософський, запропонований філософами; еволюційний, який дозволяє відслідковувати трансформацію даної категорії протягом еволюції суспільства від його зародження до формування наукових поглядів у галузі менеджменту якості початку минулого століття до сьогодення.

Отже, слід виокремити функціональний, згідно з яким автори пропонують під якістю розуміти певний перелік функцій властивостей продукції, які дозволяють бути придатною до використання. Цей погляд відображає від-

повідний еволюційний етап у розвитку суспільства та пов'язаний з поглядом виробника.

Вартісний підхід, прихильники якого акцентують увагу на вартісних складових, залишаючи поза увагою інші складові.

Споживчий підхід, сутність якого відображається в поглядах науковців, пов'язаних з вимогами споживачів та намаганням задовільними їх шляхом створення відповідних характеристик товару, що є логічним, оскільки дозволяє відслідковувати зміну вимог споживачів та удосконалювати продукцію згідно зі сподіваннями споживачів.

Нормативний підхід властивий визначенням сутності категорії якості, які містять міжнародні стандарти та нормативні документи.

Комплексний підхід, який пропонується автором як інтегрований, дозволяє врахувати переваги всіх підходів, не заперечує еволюційному, вважаючи, що еволюція суспільства впливала на розвиток та трансформацію категорії якості від примітивної відмінності між товарами до переліку функціональних властивостей товару, згідно з функціональним підходом. Крім того, враховує споживчий підхід, акцентуючи увагу на сподівання, очікування та вимоги споживачів та зацікавлених сторін сучасного суспільства та відображає сучасне розуміння сутності даної категорії.

Порівняльна характеристика виявлених підходів, їх сутнісна характеристика, переваги та недоліки наведені в табл. 2.

**Висновки.** Отже, проведені дослідження допомогли виявити значні розбіжності у поглядах науковців на сутність категорії «якість», які пропонують власні погляди та точки зору. Згідно з авторським поглядом

Таблиця 2

Порівняльна характеристика підходів до розуміння сутності категорії «якість» (складено автором)

№	Назва підходу	Сутнісна характеристика	Переваги підходу	Недоліки підходу
1	Еволюційний підхід	Дозволяє відслідковувати трансформацію даної категорії протягом еволюції суспільства від його зародження до формування наукових поглядів початку минулого століття	Відображає послідовну еволюційну зміну розуміння сутності категорії «якості» від філософської категорії до базової категорії менеджменту якості	Даний підхід не враховує особливостей попереднього та наступного історичних періодів, оскільки висвітлює
2	Функціональний	Автори пропонують під якістю розуміти певний перелік функційних властивостей продукції, які дозволяють бути придатною до використання	Автори пропонують під якістю розуміти певний перелік функційних властивостей продукції, які дозволяють бути придатною до використання.	Даний підхід не відображає сучасного розуміння якості, демонструє погляд на категорію якості з погляду виробника

№	Назва підходу	Сутнісна характеристика	Переваги підходу	Недоліки підходу
3	Вартісний	Прихильники даного підходу зауважують на вартісних складових	Автори даного підходу роблять акцент на вартісній складовій категорії якості, наповнюючи дану категорію економічним змістом	Відображає погляд на категорію лише з точки зору вартісної складової, залишаючи поза увагою інші
4	Споживчий	Згідно з даним підходом автори, які дотримуються даного підходу, пропонують асоціювати дану категорію з вимогами споживачів	Серед переваг даного підходу слід відзначити врахування вимог споживачів, що дозволяє надавати продукції або послугам характеристики згідно з їхніми очікуваннями	У сучасних умовах врахування лише вимог споживачів недостатньо, доцільно врахування вимог усіх зацікавлених сторін
5	Нормативний	Відображений у міжнародних документах та законодавчих актах	Дозволяє сформулювати базові уявлення та закріпити у відповідних документах як на національному, так і на міжнародному рівні	Даний підхід декларує обов'язкове виконання вимог міжнародних документів та законодавчих актів
5	Комплексний	Дозволяє інтегрувати всі відомі підходи	Поєднує переваги існуючих підходів	—

пропонується під даною категорією вважати намагання відповідати ідеалу, який постійно зникає в разі наближення до нього. Якість — це шлях довершеності, досконалості, прагнення відповідати очікуванням сучасних споживачів та інших зацікавлених сторін і суспільства, намагання задовольняти майбутні, навіть скритні, латентні потреби шляхом надання продукції належних характеристик, які становитимуть цінність для споживача та може бути визнана джерелом стійкої конкурентної переваги та сприятиме значному успіху підприємства та якості життя суспільства.

Крім того, аналіз наукових джерел дав змогу виявити низку відповідних підходів, що об'єднує погляди авторів на сутність та розуміння категорії, що досліджується. Такими підходами є — еволюційний, функціональний, вартісний, споживчий, нормативний та комплексний. Кожен із зазначених підходів зауважує на відповідному аспекті, залишаючи поза увагою інші. Саме тому запропоновано комплексний підхід на сутність категорії «якість», що дозволяє об'єднати всі існуючі погляди та запропоновано розглядати категорію «якість» як складну багатовимірну категорію, яка трансформувалась протягом еволюції людства від категорії відмінності до сучасної економічної категорії.

#### Список літератури / References

- Сімкова Т. О. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів : дис. канд. екон. наук : 08.00.04: захищена 15.04.2011. К., 2011. 208 с.  
Simkova, T. O. (2011). *Orhanizatsijno ekonomichne zabezpechennia upravlinnia iakistiu posluh aeroportiv* [Organizational and economic support for quality management of airport services. Thesis PhD in Economic sciences]. Kyiv, 208 p.
- Аристотель. Метафізика. Перевод с греческого П. Д. Первова и В. В. Розанова. М. : Инстит философии, теологи и истории св. Фомы, 2006. 232 с.  
Aristotle (2006). *Metafizika* [Metaphysics]. Translation from Greek P. D. Pervov and V. V. Rozanov. Moscow, Institute of Philosophy, Theology and History of St. Thomas Publ., 232 p.
- Гегель Т. Ф. Энциклопедия философских наук. Т. I. Наука логики. М. : Мысль, 1974.  
Gegel', T. F. *Enciklopediya filosofskix nauk. T. I. Nauka logiki* [Encyclopedia of Philosophy. T. I. The science of logic]. Moscow, Mysl' Publ., 1974.
- Исикава К. Японские методы управления качеством : пер. с англ. М. : Экономика, 1988. — 215 с.  
Isikava, K. (1988). *Yaponskie metody upravleniya kachestvom* [Japanese quality man-

- agement practices]. Moscow, E'konomika Publ., 1988, 215 p.
5. Деминг Э. Выход из кризиса. М., 1985.  
Deming, E. *Vuxhod iz krizisa* [Way out of the crisis]. Moscow, 1985.
6. Джуран Дж. М. Качество и прибыль. Качество, торговля, экономика. М. : Изд-во стандартов, 1970.  
Dzhuran Dzh. M. *Kachestvo i pribyl. Kachestvo, trgovlya, ekonomika* []. Moscow: Izd-vo standartov Publ., 1970.
7. Фейгенбаум А. В. Контроль качества продукции. М. : Экономика, 1986.  
Fejgenbaum, A. V. (1986). *Kontrol kachestva produktsii* [Product quality control]. Moscow, Ekonomika Publ.
8. Гличев А. В. Основы управления качеством. М. : РИА, 2004. 177 с.  
Glichev A. V. (2004). *Osnovy upravleniya kachestvom*. . Moscow, RIA, 177 p.
9. Швец В. Е. Менеджмент качества в системе современного менеджмента. *Стандарты и качество*. 1997. № 6.  
Shvec, V. E. (1997). *Menedzhment kachestva v sisteme sovremennogo menedzhmenta* [Quality management in the modern management system]. *Standarty i kachestvo* [Standards and Quality], no. 6.
10. Экономичний енциклопедичний словник: у 2 т. Т. 2 / за ред. С. В. Мочерного. — Львів: Світ, 2006. — 568 с.  
Mochernyi S. V. (ed.) (2006). *Ekonomichnyj entsyklopedychnyj slovnyk*. Lviv, Svit, 568 p.
11. ДСТУ ISO 9000—2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. Системи управління якістю. Вимоги. Настанови щодо поліпшення діяльності. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.  
*Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy. Nastanovy schodo polipshennia diialnosti*.
12. Аристов О. В. Управление качеством. М. : ИНФРА-М, 2005. 204 с.  
Aristov, O. V. (2005). *Upravlenie kachestvom* [Quality control]. Moscow, INFRA-M Publ., 204 p.
13. Боженко Л. І., Гутта О. Й. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції : навч. посіб. Львів, 2005. 204 с.  
Bozhenko, L. I., Hutta, O. J. (2005). *Upravlinnya yakistyu, osnovy standartyzatsiyi ta sertyfikatsiyi produktsiyi* [Quality management, basics of product standardization and certification]. Lviv, 204 p.
14. Сиченко В. Г., Ткаченко О. П. Управління якістю продукції : монографія. Київ : Віче, 2006. 576 с.  
Sychenko, V. H., Tkachenko, O. P. (2006). *Upravlinnia yakistiu produktsii* [Product quality management]. Kiev, Viche Publ., 576 p.
15. Шаповал М. І. Менеджмент якості. Київ : Знання, КОО, 2003. 511 с.  
Shapoval, M. I. (2003). *Menedzhment yakosti* [Quality management]. Kiev, Znannia Publ., 511 p.
16. Бичківський Р. В., Столярчук П. Г., Сопільник Л. І., Калинський О. О. Управління якістю. Сертифікація : навч. посіб. Київ : Школа, 2005. 432 с.  
Bychkivskiy, R. V., Stoliarchuk, P. H., Sopilnyk, L. I., Kalynskiy, O. O. (2005). *Upravlinnia yakistiu. Sertyfikatsiia* [Quality management. Certification]. Kiev, Shkola, 432 p.
17. Койфман Ю. І., Герус О. В., Кисельова Т. М. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник. Київ, 2006. 401 с.  
Kojfman, Yu. I., Herus, O. V., Kyselova, T. M. (2006). *Mizhnarodna standartyzatsiia ta sertyfikatsiia system yakosti* [International standardization and certification of quality systems]. Kiev, 401 p.

**Objective.** *The purpose of the article is to identify, collate and summarize existing views on the essence of the quality category and to form an author's view of the category under study*

**Methods.** *In the process of research, the methods of analysis, synthesis, abstraction and logical generalization were used in the study of the evolution of views on the essence of the category «quality» and the formulation of the author's vision for defining the concept of «quality».*

**Results.** *The conducted research has revealed significant differences in the views of scientists on the essence of the category «quality», which offer their own views and points of view. According to the author's view, under this category it is suggested to consider an attempt to conform to an ideal that is constantly disappearing as it approaches it. Quality is the way of perfection, excellence, the desire to meet the expectations of today's consumers and other stakeholders and society, the effort to meet the future, even hidden, latent needs by providing products with the right characteristics that will be of value to the consumer and can be recognized as a source of sustainable competitive advantage to promote significant success of the enterprise*

and quality of life of society. In addition, the analysis of scientific sources has revealed a number of appropriate approaches that combine the views of the authors on the nature and understanding of the category under study. Such approaches are evolutionary, functional, cost, consumer, regulatory and integrated. Each of these approaches points to the relevant aspect, leaving the other in focus. That is why a comprehensive approach to the essence of the category of «quality» is proposed, which allows to integrate all existing views and proposes to consider the category of «quality» as a complex multidimensional category that has transformed over the evolution of mankind from the category of difference to the modern economic category.

**Key words:** quality, product quality, evolutionary approach, functional approach, value approach, consumer approach, normative and comprehensive approach.

**Цель** — выявление, сопоставление и обобщение существующих взглядов на сущность категории «качество» и формирование авторского взгляда на категорию, которая исследуется.

**Методы.** В процессе исследования использованы методы анализа, синтеза, абстрагирования и логического обобщения при исследовании взглядов на сущность категории «качество» и формировании авторского видения относительно понятия «качество».

**Результаты.** Проведенные исследования позволили выявить значительные расхождения во взглядах ученых на сущность категории «качество», которые предлагают собственные взгляды и точки зрения. Согласно авторского взгляда под данной категорией предлагается считать стремление соответствовать идеалу, который постоянно исчезает при приближении к нему. Качество — это путь совершенства и совершенствования, стремление соответствовать ожиданиям современных потребителей, других заинтересованных сторон и общества, намерение удовлетворять будущие, даже скрытые, латентные потребности путем предоставления продукции надлежащих характеристик, которые будут представлять ценность для потребителя, может быть признана источником стойкого конкурентного преимущества и способствовать значительному успеху предприятия и качеству жизни общества. Кроме того, анализ научных источников позволил выявить ряд соответствующих подходов, которые объединяют взгляды авторов на сущность и понимание категории, которая исследуется. Такими подходами есть — эволюционный, функциональный, стоимостный, потребительский, нормативный и комплексный. Каждый из указанных подходов отмечает соответствующий аспект, не учитывая другие. Именно поэтому предложен комплексный подход к сущности категории «качество», который позволяет объединить все существующие подходы и предлагает рассматривать категорию «качество» как сложную многомерную категорию, которая трансформировалась на протяжении эволюции человечества от категории «отличия» до современной экономической категории.

**Ключевые слова:** качество, качество продукции, эволюционный подход, функциональный подход, стоимостной подход, потребительский подход, нормативный подход, комплексный подход.

**Надійшла до редакції 15.10.2019**