

ЕКОНОМІКО-УПРАВЛІНСЬКЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ЯКОСТІ КРИЗЬ ПРИЗМУ ФІЛОСОФСЬКО-ПРАВОВИХ АСПЕКТІВ

© 2017 БЕЗТЕЛЕСНА Л. І., ВОВК В. М.

УДК 005.336.3:33.011

Безтелесна Л. І., Вовк В. М. Економіко-управлінське обґрунтування якості кризь призму філософсько-правових аспектів

Метою даної статті є вивчення теоретичних засад походження та застосування поняття «якість» в економічному середовищі. Досліджено еволюцію поняття «якість», у результаті чого було встановлено, що термін «якість» має об'єктивні (такі, що піддаються вимірюванню й обчисленню) і суб'єктивні (такі, що піддаються оцінюванню лише кожним індивідуально) характеристики. Систематизація по відношенню до поняття «якість» проводиться як на макрорівні – через розробку сукупності нормативно-правових актів, так і на мікрорівні – при обранні підприємствами власних стратегій управління. Проведена у статті оцінка правового тлумачення категорії «якість» дозволила ствердити, що ключовим є Закон України «Про захист прав споживачів», однак у своїй діяльності вітчизняні підприємства паралельно послуговуються стандартами ДСТУ ISO серії 9000, використання яких є своєрідним свідченням надійності бізнес-партнера. Свідченням якості кожного окремого товару або послуги є дотримання окремих галузевих стандартів.

Ключові слова: поняття «якість», еволюція якості, управління якістю, види якості в економіці, правове регулювання поняття «якість».

Табл.: 4. **Бібл.:** 11.

Безтелесна Людмила Іванівна – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри трудових ресурсів і підприємництва, Національний університет водного господарства та природокористування (вул. Соборна, 11, Рівне, 33028, Україна)

E-mail: l.i.beztelesna@nuwm.edu.ua

Вовк Вікторія Миколаївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри обліку та аудиту, Національний університет водного господарства та природокористування (вул. Соборна, 11, Рівне, 33028, Україна)

E-mail: vicnikka@gmail.com

УДК 005.336.3:33.011

UDC 005.336.3:33.011

Безтелесная Л. И., Вовк В. М. Экономико-управленческое обоснование качества сквозь призму философско-правовых аспектов

Целью данной статьи является изучение теоретических основ происхождения и использования понятия «качество» в экономической среде. Исследована эволюция понятия «качество», в результате чего было установлено, что термин «качество» имеет объективные (поддающиеся измерению и вычислению) и субъективные (поддающиеся оценке лишь индивидуально) характеристики. Систематизация по отношению к понятию «качество» проводится как на макроуровне – через разработку совокупности нормативно-правовых актов, так и на микроуровне – при выборе предприятиями собственных стратегий управления. Проведенная в статье оценка правового толкования категории «качество» позволила утверждать, что ключевым является Закон Украины «О защите прав потребителей», однако в своей деятельности отечественные предприятия параллельно пользуются стандартами ДСТУ ISO серии 9000, использование которых является своеобразным свидетельством надежности бизнес-партнера. Свидетельством же качества каждого отдельного товара или услуги является соблюдение отдельных отраслевых стандартов.

Ключевые слова: понятие «качество», эволюция качества, управление качеством, виды качества в экономике, правовое регулирование понятия «качество».

Табл.: 4. **Библ.:** 11.

Безтелесная Людмила Ивановна – доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой трудовых ресурсов и предпринимательства, Национальный университет водного хозяйства и природопользования (ул. Соборная, 11, Ровно, 33028, Украина)

E-mail: l.i.beztelesna@nuwm.edu.ua

Вовк Виктория Николаевна – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры учета и аудита, Национальный университет водного хозяйства и природопользования (ул. Соборная, 11, Ровно, 33028, Украина)

E-mail: vicnikka@gmail.com

Beztelesna L. I., Vovk V. M. The Economic-Managerial Substantiation of Quality through the Prism of the Philosophical-Legal Aspects

The article is aimed at studying the theoretical foundations of origin and use of the concept of «quality» in the economic environment. The evolution of the concept of «quality» was researched, as a result it was found that the term «quality» has both objective (measurable and computational) and subjective (measurable only individually) characteristics. Systematization in relation to the concept of «quality» is carried out both at the macro level – through development of the whole of normative-legal acts, and at the micro level – when the enterprises choose their own management strategies. The assessment of the legal interpretation of the category of «quality» in the article allowed to assert that the key is the Law of Ukraine «On protection of consumer rights», but in their activity domestic enterprises in parallel apply the standards of DSTU ISO of the Series 9000, the use of which is a kind of evidence of the reliability of a business partner. Evidence of the quality of each individual product or service is compliance with certain industry standards.

Keywords: concept of «quality», evolution of quality, quality management, types of quality in the economy, legal regulation of the concept of «quality».

Tbl.: 4. **Bibl.:** 11.

Beztelesna Liudmyla I. – D. Sc. (Economics), Professor, Head of the Department of Labor Resources and Entrepreneurship, National University of Water Management and Natural Resources Use (11 Soborna Str., Rivne, 33028, Ukraine)

E-mail: l.i.beztelesna@nuwm.edu.ua

Vovk Viktoriia M. – PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Accounting and Auditing, National University of Water Management and Natural Resources Use (11 Soborna Str., Rivne, 33028, Ukraine)

E-mail: vicnikka@gmail.com

У сучасному світі з поняттям «якість» люди стикаються щодня. Про нього говорять медіа, з ним ми маємо справу при здійсненні щоденних покупок чи при отриманні різного роду послуг, про нього безперестанку говорять виробники і дистриб'ютори

різних секторів ринку. Не залишилося це поняття і поза увагою науковців. Однак що містить у собі це поняття? В якому сенсі воно повинно трактуватися? Відповіді на ці питання дати досить складно через багатогранність та багатоваріантність цього поняття, оскільки воно пе-

ребує у сфері суб'єктивного сприйняття, що ускладнює окреслення його дефініції та вивчення.

Перші спроби окреслити поняття «якість» було здійснено ще в часи до нашої ери. Однак найбільш активно почали приділяти йому увагу вже у ХХ столітті. Гуру у сфері якості вважаються такі вчені світового рівня, як: В. Е. Демінг, Д. М. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, Г. Тагучі, А.В. Фейгенбаум, У. Е. Шухарт та багато інших.

Метою даної статті є теоретичне економіко-управлінське обґрунтування якості крізь призму філософсько-правових аспектів.

Якість є поняттям, яке відоме людству з найдавніших часів. Це поняття важко окреслити через його складну і неоднозначну інтерпретацію. Такі труднощі виникають через наявність великої кількості відтінків цього поняття, оскільки воно з'являється в різних контекстах.

Етимологічно слово «якість» походить від гр. τ ποιόν [в роіόν] ποιότης [poiotes] і лат. qualis, qualitas. Майже у всіх європейських мовах воно має схожу вимову і написання (англ. «quality», нім. «Qualität», франц. «qualité», італ. «qualità»).

Вважається, що вперше поняття якості було визначено римським філософом Цицероном (106–43 до н. е.) на основі грецького «poiotes», що означає «властивість». Однак введення у філософію самого поняття якості здійснив Платон (427–347 до н. е.). Тому деякі джерела вказують на те, що поняття якості вперше було наведено саме ним. У своїй праці «Symposium» філософ зазначив, що якість є певним рівнем досконалості, якого не можна визначити, оскільки воно є суб'єктивним судженням оцінюваного. Платон говорить про якість: «як добре мати

оціночне судження, висловлене користувачем. Якщо немає користувача, немає такого суду» [2, с. 15].

Учень Платона Аристотель (384–322 до н. е.) описав якість як відповідні характеристики предмета, властиві лише йому. У вченні «Categoriae» він визначає якість як «те, що примушує річ бути тією річчю, якою вона є» [2, с. 17]. Тому, згідно з Аристотелем, під якістю належить розуміти сукупність своєрідних характеристик, які відрізняють конкретний предмет від інших предметів.

Деякий інший підхід до якості дає китайський філософ Лао-Цзи (з кит. 老子 – Мудрий Старець), відомий також як Li Er або Lǎo Zǐ, Lao Tzu, Lao Tse, Laotze, Lao Zi. За переказами, мудрець жив у шостому-п'ятому столітті до нашої ери та був сучасником Конфуція. У своєму трактаті «Дао Де Цзин» (Книга про Дао і Де) він відзначив, що якість, яку ми можемо визначити, не є абсолютною якістю. Філософ стверджував, що якість – це ідеал, досконалість без будь-яких вад, до яких слід прагнути, але досягнути її не можливо [8].

Таким чином, можна стверджувати, що поняття «якість» виникло у філософії й таким залишається досі, незважаючи на те, що воно ввійшло в різні сучасні науки. Разом з тим, найширше в сучасній літературі даний термін трактується з економічної точки зору (табл. 1).

Табл. 1 дозволяє стверджувати, що питання якості досліджувалося в різний час, у різних місцях, різними фахівцями, але вчені так і не дійшли до єдиного чіткого визначення. Встановлено було лише, що якість має характеристики об'єктивні, тобто вимірні (такі як кількість рекламцій з партії виробів, кількість та характер браків чи післяпродажних ремонтів, відповідність визначеним стандартам тощо) і суб'єктивні, оцінювані кожним інди-

Таблиця 1

Еволюція поняття «якість» у економічній науці

Рік	Автор визначення	Трактування поняття
1931	Уолтер Ендрю Шухарт	Доброякісність товару, при чому ця доброякісність може бути застосована до всіх видів продукції та послуг
1955	Тадеуш Котарбінський	Сукупність різнорідних характеристик, які визначають ступінь суспільної корисності продукту згідно з його призначенням
1961	Арманд Веллін Фейгенбаум	Означає найкраще з наперед визначених параметрів замовника. Цими умовами є фактичне використання та ціна продажу продукту
1970	Ян Ван Еттингер	Це поняття відносне, вона (якість) не існує сама по собі, а тому можна говорити про якість продукту в поєднанні з метою, якій він повинен служити
1979	Філіпп Кросбі	Відповідність вимогам
1980	Каору Ісікава	Відповідність вимогам користувачів; якість можна отримати при порівняно низьких витратах
1980	Генічі Тагучі	Є тим, нестача чого означатиме втрати для всіх
1980	Майкл Портер	Один із способів вирізнення продуктів від конкурентів – обов'язковий у сферах, що мають відношення до клієнта
1982	Роберт Брех	Досконалість або придатність до використання за погодженою ціною
1984	Девід Гарвін	Належне виконання і додаткова оснащеність
1986	Вільям Едвардс Демінг	Задоволення поточних і майбутніх потреб клієнтів
1988	Джозеф Мозес Джуран	Характеризується придатністю до використання

Джерело: узагальнено за [1; 3; 4].

відуально (напр., ступінь придатності, доступність ціни, зручність чи довготривалість використання і т. п.).

Проведені дослідження показали, що в історичному аспекті питання якості намагалися тлумачити ще стародавні філософи, які жили до нашої ери. Однак системно це поняття почало розглядатися лише на початку ХХ століття. У *табл. 2* згруповано ключові підходи у пропагуванні проблем якості у світовому масштабі.

А. А. Станкевич стверджує, що «якість визначається мірою співвідношення товарів, робіт, послуг до умов та вимог стандартів, договорів, контрактів, запитів споживачів»... і відразу продовжує: «Прийнято розрізняти якість продукції, роботи, праці, матеріалів, товарів, послуг» [11].

Наведені трактування показують, що важко окреслити поняття «якість» у чистому економічному сенсі;

Таблиця 2

Формування і розвиток концепцій управління якістю

Період	Назва підходу	Характеристика передумов виникнення	Країна
1901 р.	Становлення стандартизації	Заснований Комітет технічних стандартів, який згодом став BSI* (1931 р.)	Британія
1916 р.	Звернення соціальної свідомості до проблем якості	Рішення Апеляційного суду в Нью-Йорку про відшкодування шкоди, заподіяної дефектом в автомобілі фірми Buick Motor Corporation	США
20-ті роки ХХ століття	Спеціалізований поділ праці та ера «контрольних карт»	Впроваджено розподіл завдань, який дозволяв встановлювати джерела виникнення браку. Паралельно почали використовуватися контрольні карти, які давали змогу моніторити виробничі процеси, що привело до скорочення кількості помилок та вартості їх усунення	США
40-ві роки ХХ століття	Масове застосування методів статистичного контролю якості	Розвиток нових технологій на основі масового виробництва, котрі мусили вдовольняти спеціалізовані потреби військових	Світ
Кінець 40-х – 80-ті роки ХХ століття	Становлення «японської якості»	Розробка чотирьох нових концепцій: відповідності продукту стандарту, споживчої корисності продукту, попередження помилок і відповідності вимогам та очікуванням клієнтів	Японія
1987 р. – сьогодні	Впровадження міжнародних стандартів (сучасний етап)	Сучасний період почався з моменту створення Міжнародної організації зі стандартизації та розробки міжнародних стандартів ISO серії 9000	Світ

Примітка: * – англ. British Standards Institution – Британський інститут стандартів.

Нині поняття якості найбільш використовуване в економічній сфері. Трактують його також не є усталеним. Зокрема, О. С. Іванілов зазначає, що поняття «якість» в економічній літературі визначається «як ступінь відповідності виробу встановленим стандартам і технічним умовам, що дозволяють задовольнити конкретну потребу у витратах, тобто якість відображає здатність виробу виконувати задану функцію» [6]. Разом з тим, подаючи дане поняття як виключно економічну категорію, вчений стверджує, що якість – це «суспільна оцінка, що характеризує ступінь задоволення потреб у конкретних умовах споживання тієї сукупності властивостей, що явно виражені або потенційно закладені в товар. Якість товару забезпечується на всіх етапах його створення: вивчення вимог споживача, проектування, виробництва, експлуатації» [6]. Досить часто якість трактують як «ступінь задоволення потреб певним матеріальним продуктом або послугою в об'єктивний або суб'єктивний спосіб» [7].

більш чітко визначення можливо навести лише за умови зазначення предмету якості. З цією метою розглянемо кілька класифікаційних ознак поняття «якість» в економічній сфері (*табл. 3*).

Розмаїта класифікація поняття якості показує, наскільки цей термін багатограний навіть у виключно економічному сприйнятті. Разом з тим, навіть поверхневий аналіз видів якості в економічній сфері дозволяє відстежити, що найбільше уваги в літературі приділяється класифікації якості за способом реалізації. І це явище є закономірним, адже оскільки кінцева оцінка рівня якості здійснюється споживачем, то для нього така градація видів якості є найбільш прийнятною.

Чи регламентовано це питання в Україні на законодавчому рівні? Огляд термінології законодавства, що містять нормативні акти України [5] показав, що в Законі України «Про захист прав споживачів» наведено тлумачення поняття «належна якість товару, роботи

Класифікаційна диверсифікація якості у економіці

Класифікаційна ознака	Види якості
За рівнем гарантування та оцінювання якості*	Держава*
	Регіон*
	Підприємство*
	Особа*
За суб'єктами оцінювання	Якість, орієнтована на внутрішніх споживачів (у межах кожного наступного етапу виробничого циклу)
	Якість, орієнтована на кінцевих споживачів
	Якість, орієнтована на збереження природного середовища*
За японськими рівнями якості	Перший рівень – відповідність стандарту
	Другий рівень – відповідність використанню
	Третій рівень – відповідність фактичним вимогам ринку
	Четвертий рівень – відповідність латентним (прихованим) потребам
З огляду на просування на ринку*	Сертифікована*
	Брендова*
	Відповідає тенденціям моди*
За способом реалізації	Якість продукції
	Якість товарів
	Якість робіт
	Якість послуг
З огляду на застосування підприємствами політики у сфері якості	Забезпечення якості продукції
	Поліпшення якості продукції
	Управління якістю продукції
За етапами життєвого циклу продукту	Якість продукту на етапі розробки чи конструювання
	Якість продукту в межах виробничого циклу
	Якість продукту у процесі реалізації та маркетингової діяльності
	Якість продукту в періоді післяпродажного обслуговування
За принципом забезпечення якості продукції	Якість продукту
	Якість налагодженості технологічних процесів

Примітка: * – власне опрацювання.

Джерело: удосконалено за [2; 6; 7].

або послуги», яка подається як «властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції в нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем» [9]. Однак розмежувань на окремі категорії щодо товарів, робіт та послуг у даному законі не існує. Аналіз нормативно-правових актів за останні роки показав, що такі уточнення були необхідні, оскільки профільні міністерства і відомства змушені були самостійно вносити уточнення до категоріального апарату (табл. 4).

У зв'язку із членством України в Міжнародній організації ISO (англ. – International Organization for Standardization – Міжнародна організація зі стандартизації), починаючи із 1995 р., нині ДП «УкрНДНЦ» регулярно проводить новелізацію кожної серії національних стандартів ДСТУ ISO серії 9000, які присвячені системам якості. Стандарти носять добровільний

характер і містять актуальні специфікації на продукцію, послуги та передову практику, а також сприяють підвищенню ефективності виробництва та активному зростанню промислового потенціалу. І хоча стандарти ISO серії 9000 не є стандартами якості самого продукту і безпосередньо не гарантують його високої якості, однак вони свідчать про певний рівень надійності постачальника, тобто про певний мінімальний рівень, який дає можливість постачальнику входити на ринок.

Термін «якість» є прописаний у міжнародному стандарті ISO 9000:2015, що в Україні відповідає національному стандарту ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів». Його визначення наводиться в такий спосіб: «якість – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги» [10, с. 13]. При цьому до характеристик, або як їх ще названо «розпізнавальних особливостей», відносять кілька класів:

Еволюція правового тлумачення категорії «якість»

Економічне поняття	Дефініція	Джерело	Статус нормативного акта
Якість	Сукупність характеристик продукції або послуги, що стосуються її здатності задовольнити встановлені та передбачувані потреби	Про затвердження Правил сертифікації експлуатантів: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України № 204 від 29.05.1998 р.	Втратив чинність від 15.04.2006 р.
Якість	Сукупність характеристик продукції (процесу, послуги), які стосуються її здатності задовольнити встановлені та передбачені потреби	Про затвердження Правил сертифікації виробництва авіаційної техніки: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України № 703 від 14.12.2000 р.	Втратив чинність від 01.10.2014 р.
Якість продукції	Сукупність властивостей, які відображають безпеку, новизну, довговічність, надійність, економічність, ергономічність, естетичність, екологічність продукції тощо, які надають їй здатність задовольняти споживача відповідно до її призначення	Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення: Декрет Кабінету Міністрів України № 30-93 від 08.04.1993 р.	Втратив чинність від 05.07.2011 р.
Якість послуги	Сукупність характеристик послуги, що визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача	Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування: Правила Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації № 37 від 27.01.1999 р.	Втратив чинність від 30.07.2012 р.
Якість надання послуг	Відповідність показників якості послуг з технічного обслуговування вимогам нормативних документів	Правила надання населенню послуг з газопостачання: затверджено Постановою Кабінету Міністрів України № 2246 від 09.12.1999 р.	Втратив чинність від 16.07.2016 р.
Належна якість товару, роботи або послуги	Властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції в нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору зі споживачем	Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII від 12.05.1991 р.	Чинний

Джерело: власне опрацювання на підставі офіційного веб-порталу Верховної Ради України.

- а) фізичні (наприклад, механічні, електричні, хімічні чи біологічні характеристики);
- б) органолептичні (наприклад, пов'язані із запахом, дотиком, смаком, зором, слухом);
- в) етичні (наприклад, увічливість, чесність, правдивість);
- г) часові (наприклад, пунктуальність, безвідмовність, доступність, безперервність);
- д) ергономічні (наприклад, фізіологічні чи пов'язані з безпекою людини);
- е) функціональні (наприклад, максимальна швидкість літака) [10, с. 19].

Таким чином, можна стверджувати, що ознаками якості може служити певний набір особливостей об'єкта, які вдовольняють сформульовані потреби або очікування різних за ступенем вибагливості категорій замовників.

Однак що являє собою «об'єкт» і чи під цим терміном стандарт узагальнює всі чотири способи реалізації (продукцію, товари, роботи і послуги)? Пункт 3.6.1 стандарту трактує «об'єкт» як «щось відчутне чи уявлене»,

відносячи до нього продукцію, послугу, процес, особу, організацію, систему, ресурс. Таке формулювання ставить запитання: чи можна визначення якості відразу уніфікувати до всіх об'єктів одразу? Відповідь на це питання дає пункт 2.2.1, де зазначено, що «якість продукції та послуг організації визначають здатністю задовольняти замовників, а також передбаченим і непередбаченим впливом на відповідні зацікавлені сторони. Якість продукції та послуг охоплює не тільки їхні передбачені функції та характеристики, але також їхні сприймані цінність і користь для замовника» [10, с. 2]. Іншими словами, ці твердження дозволяють констатувати, що у стандарті визначення якості дається одночасно як для товарів і послуг, які, на нашу думку, є несумісними для оцінки з точки зору матеріального і нематеріального їх наповнення, так і всіх об'єктів (продукції, послуги, процесу, особи, організації, системи, ресурсу), котрі мають ще більші розбіжності. Тому вважаємо, що у випадку, коли об'єкти мають ідентичне (аналогічне) функціональне призначення, оцінка якості може здійснюватися за одними і тими ж параметрами оцінювання. Однак у

ситуаціях, коли об'єкти суттєво різняться (тобто є абсолютно незіставними, напр., продукція та послуга), оцінка якості повинна здійснюватися з урахуванням індивідуальних постійних (незмінних) характеристик конкретного об'єкта. При цьому рівень суттєвості може визначати для себе лише сам споживач (замовник) об'єкта.

ВИСНОВКИ

Поняття «якість» цікавило людство з давніх часів і не полишає його дотепер. Упродовж останнього століття це поняття проявилось практично у всіх сферах людської діяльності, що вимагає певної систематизації та диверсифікації. Виникла потреба в розмежуванні поняття «якість» відповідно до сфер людської діяльності. Окрема увага приділяється економічній сфері як одній із найважливіших ланок людської реальності, де поняття «якість» має найширшу диверсифікацію. Дослідження еволюції поняття «якість» в економічній науці дозволило констатувати, що термін «якість» має об'єктивні (такі, що піддаються вимірюванню й обчисленню) і суб'єктивні (такі, що піддаються оцінюванню лише кожним індивідуально) характеристики. У зв'язку з чим кожен вид якості слід вивчати і оцінювати індивідуально. Це послужило стимулом до виокремлення восьми найпоширеніших класифікаційних ознак для досліджуваного поняття, серед яких найбільше уваги відводиться класифікації якості за способом реалізації.

Систематизація по відношенню до поняття «якість» проводиться як на макрорівні – через розробку сукупності нормативно-правових актів, так і на мікрорівні – при обранні підприємствами власних стратегій управління, спрямованих на досягнення високих результатів діяльності. Проведена у статті оцінка правового тлумачення категорії «якість» дозволила ствердити, що ключовим є Закон України «Про захист прав споживачів», в якому наведено тлумачення «належної якості товару, роботи або послуги». Натомість, починаючи із 1995 р., вітчизняні підприємства у своїй діяльності активно послуговуються стандартами ДСТУ ISO серії 9000, використання яких є своєрідним свідченням надійності бізнес-партнера, який спрямовує свою діяльність на безперервне покращення якості всіх притаманних йому організаційних процесів. Свідченням же якості кожного окремого товару або послуги є дотримання окремих галузевих стандартів. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Gajewski A. S. *Wstęp do zarządzania jakością*. Tarnów: Wydawnictwo Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie, 2007. 198 s.
2. Skrzypek E. *Jakość i efektywność*. Lublin: Wydawnictwo UMCS, 2000. 319 s.
3. Wawak S. *Jakość – Encyklopedia zarządzania*. URL: <http://mfiles.pl/pl/index.php/Jakość>.
4. What is Quality? Definitions and Contrasts. URL: <http://www.scribd.com/doc/33883726/What-is-Quality>
5. Термінологія законодавства // Офіційний веб-портал Верховної Ради України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main/termin> (станом на 08.09.2017).
6. Іванілов О. С. *Економіка підприємства: підручник*. К.: Центр навчальної літератури, 2009. 728 с.

7. Кудла Н. Є. *Менеджмент туристичного підприємства: підручник*. Київ: Знання, 2012. 343 с.

8. Лао Цзи. Дао-Де-Цзин/за ред. В. Антонова. Пер. з рос. Сергія Косянчука // Класика духовної філософії та сучасність. Lakefield: New Atlanteans, 2009. Вірш 28. URL: http://ua.philosophy-of-religion.org.ua/tao_te_ching.html

9. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

10. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: Національний стандарт України ДСТУ ISO 9000:2015. (Чинний від 2001-06-27). Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. URL: <http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>

11. Станкевич А. А. *Якість продукції (послуг) як економічна категорія // Актуальные вопросы повышения конкурентоспособности государства, бизнеса и образования в современных экономических условиях*. Полтава, 2013. URL: http://www.confcontact.com/20130214_econ/1_stankevich.htm

REFERENCES

Gajewski, A. S. *Wstęp do zarządzania jakością*. Tarnow: Wydawnictwo Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie, 2007.

Ivanilov, O. S. *Ekonomika pidpriemstva* [Business Economics]. Kyiv: Tsentri navchalnoi literatury, 2009.

Kudla, N. Ye. *Menedzhment turystychnoho pidpriemstva* [Management of a tourist enterprise]. Kyiv: Znannia, 2012.

Lao Tszu. "Dao-De-Tszyn" [Tao De Ching]. *Klasyka dukhovnoi filosofii ta suchasnist*. Lakefield: New Atlanteans, 2009. http://ua.philosophy-of-religion.org.ua/tao_te_ching.html

[Legal Act of Ukraine] (1991). <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

"Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv: Natsionalnyi standart Ukrainy DSTU ISO 9000:2015" [Quality management systems. Key Terms and Glossary of Terms: National Standard of Ukraine DSTU ISO 9000: 2015]. <http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>

Skrzypek, E. *Jakosc i efektywnosc*. Lublin: Wydawnictwo UMCS, 2000.

Stankevych, A. A. "Yakist produktsii (poslugh) yak ekonomichna katehoriia" [The quality of products (services) as an economic category]. *Aktualnyye voprosy povysheniya konkurentosposobnosti gosudarstva, biznesa i obrazovaniya v sovremennykh ekonomicheskikh usloviyakh*. http://www.confcontact.com/20130214_econ/1_stankevich.htm

"Terminolohiia zakonodavstva" [Terminology of legislation]. *Oftsiyniy veb-portal Verkhovnoi Rady Ukrainy*. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main/termin>

Wawak, S. "Jakosc – Encyklopedia zarzadzania". <http://mfiles.pl/pl/index.php/Jakosc>

"What is Quality? Definitions and Contrasts". <http://www.scribd.com/doc/33883726/What-is-Quality>