

Основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг

Бабушкина Анастасия Аркадьевна, студент 3-го курса
Ерохина Елена Вячеславовна, доктор экономических наук, профессор
КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет), г. Калуга

Аннотация. В статье рассмотрены понятия качества продукции и услуг, дана характеристика качественной продукции. Рассмотрены подходы к определению качества, в зависимости от поставленных задач. Описаны принципы, определяющие направления национальной политики и рассмотрена система официальных взглядов, представленных Концепцией национальной политики России в области качества продукции и услуг.

Ключевые слова: качество, услуга, продукция, нормативные требования.

В нормативном документе ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» качеству дается определение как свойству продукции в совокупности, отражающее ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением. О.Г. Тарасова дает определение понятию качества, как совокупности характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности [5, с. 7].

Г.И. Шепелин выделяет предметное и функциональное качество. Предметное качество представляет собой качество определенного предмета или вещи, а также их способность удовлетворять ту или иную потребность. Функциональное качество отражает уровень удовлетворения потребности и не зависит от предметного или вещественного воплощения. Подходы к определению качества выделяют в зависимости от поставленных задач.

По *восприимчивости*: «Вы поймете, когда увидите», или «качество сразу видно». Этот подход часто определяет систему потребления и очень удобен для обслуживания общего качества или в тех случаях, когда определена группа потребителей.

С *ориентацией на продукцию*: «Превосходные характеристики». В основе этого подхода лежит мнение, что качество закладывается на этапе разработки, что оно точно определено и может быть измерено. Такой подход характерен тем людям, которые верят в марку фирмы.

С *ориентацией на конечного потребителя*: «Пригодность для использования, как это представляется потребителю». Этот вариант подхода характерен для специалистов по маркетингу и сбыту. Они утверждают, что только потребитель решает, насколько качественна продукция. Эта система работает при работе с отдельным потребителем, но при попытке обобщить мнения многих и сформировать некий единый взгляд возникают проблемы.

С *точки зрения производства*. «Соблюдение требований нормативно-технической документации». В данном случае опираются на внутренние факторы, принцип «делай все правильно с самого начала». Из этого следует представление, что для обеспечения качества достаточно выполнить все операции без дефектов (ошибок).

Ценностная ориентация: «Наибольшая польза от израсходованных денег». При таком подходе учитываются интересы конечного потребителя, главным фактором является цена [6; с. 7-8].

В толковом словаре русского языка термину продукция дается значение совокупности продуктов, производимых каким-либо предприятием, какой-либо отраслью промышленности или всем хозяйством страны в определенный промежуток времени [3]. Определение качества продукта с позиций конечного потребителя сформировалось в условиях рыночной экономики. В планово-административной системе качество оценивается только с позиций производителя.

Качественная продукция имеет следующие характеристики:

- обладает надежностью, долговечностью, функциональностью, эстетичностью;
- обладает высокими потребительскими свойствами, является предметом повышенного спроса, т.е. полностью удовлетворяет потребности.

В оценке качества приоритет всегда остается за потребителем, так как оно оценивается с точки зрения интересов общества.

В статье 128 ГК РФ **услуги** закрепляются в качестве объекта гражданских прав [1]. Исходя из этого, услуги составляют самостоятельную группу объектов гражданских прав. Международный стандарт ИСО 9004-2 определяют услугу, как результат взаимодействия исполнителя и потребителя и собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Качество услуги - это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество услуги во многом зависит от качества обслуживания потребителей.

Услуги предоставляются потребителю на основании:

- для материальных услуг на основании договора подряда;
- для социально-культурных услуг на основании договора оказания услуг между потребителем и исполнителем услуги.

Качество услуг можно оценить по соблюдению условий договора (номенклатура выполняемых работ, сроки, требования к качеству работ).

Все предлагаемые услуги должны соответствовать нормативным требованиям. *Качество услуг* представляет сложную категорию и определяется потребительскими свойствами. Так как, большинство товаров являются типовыми, то рассчитаны на стан-

дартные условия потребления, услуги же оказываются индивидуально с учетом персональной ситуации потребителя [2].

Свойство услуги (обслуживания) проявляется при ее оказании и потреблении (осуществлении обслуживания) и представляет собой объективную особенность услуги.

Качество услуг и обслуживания характеризуется показателями качества.

Показатель качества услуги (обслуживания) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Показатели качества услуг используются:

- при формировании номенклатур показателей качества в стандартах и технических регламентах для конкретных групп (видов) однородных услуг, процессов оказания услуг, сервисных предприятий, персонала и системы управления качеством;

- при разработке правил и рекомендаций по оценке соответствия услуг (процесса оказания услуги, сервисного предприятия и персонала), стандартов, инструкций (методики) по измерению (контролю, оценке) параметров и их метрологическому обеспечению;

- при разработке правил маркировки, упаковки, транспортирования и хранения результатов услуги;

- при разработке правил эксплуатации, ремонта, предъявления рекламаций на результаты услуги и (в части рекламаций) на процесс оказания услуги.

Основной функцией показателей качества является обеспечение контроля качества услуг, обслуживания, работы персонала предприятия и т. д. На основе показателей качества производится контроль и оценка качества.

Качество исполнения услуги зависит от профессионального мастерства исполнителя услуги.

Качество результата услуги зависит от материалов и сырья, используемых в производственном процессе, совершенства технологии оказания услуги, мастерства специалистов, обслуживающих потребителей, и профессионализма мастеров-технологов. Номенклатура показателей качества услуг состоит из нескольких групп показателей: показателей назначения, безопасности, надежности, профессионального уровня персонала, социального назначения, эстетические показатели и показатели информативности.

Госстандарт России совместно с Минэкономразвития России и Минпромнауки России по поручению Правительства Российской Федерации в 2002 г. разработали проект Концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг.

Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг представляет собой систему официальных взглядов:

- на роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России;
- на цели национальной политики России в области качества продукции и услуг;
- на основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг.

Принципы, определяющие основные направления национальной политики России в области качества продукции отражают следующее:

- население, а также руководители и работники должны осознавать роль качества в решении экономических, социальных и иных проблем, вытекающих из национальных интересов России;

- так как менеджмент качества является той отраслью знаний, которая дает эффективные универсальные методы применимые в разных сферах деятельности и секторах экономики, то специалисты должны владеть этими методами;

- должны быть созданы общие правовые, экономические, социальные и организационно-технические условия, способные обеспечить предприятиям и организациям возможность успешно решать задачи в области качества;

- защита потребителей от недоброкачественной продукции, должно быть обеспечено за счет реформирования технического регулирования [4].

Эти принципы необходимы для исполнения, так как позволяют обеспечить формирование общей культуры качества и качества продукции и услуг во всех отраслях экономики.

Система технического регулирования в России должна базироваться на выработке и реализации мер по государственному регулированию и саморегулированию движения товаров на рыночном пространстве в части установления требований к ним и оценки их соответствия. При этом должно быть предусмотрено:

- нормирование и оценка соответствия обязательных требований к продукции;

- нормирование требований к продукции, работам и услугам, которые применяются на добровольной основе в целях повышения качества и конкурентоспособности своей продукции и услуг.

Так же необходимо развивать такие механизмы экономики как стандартизация, добровольная сертификация, внедрение систем качества и другие меры. Это повысит доверие к изготовителям и производимой ими продукции. Деятельность в области стандартизации должна быть направлена на повышение уровня безопасности и конкурентоспособности продукции, работ, услуг и объектов, обеспечение научно-технического прогресса, рационального использования ресурсов, технической и информационной совместимости, сопоставимости результатов и данных, а также взаимозаменяемости продукции.

Одним из направлений должно стать соответствие отечественных стандартов международным. При разработке национальных стандартов в качестве основы по возможности необходимо использование международных стандартов. Деятельность по международной стандартизации должна проводиться с использованием передовых отечественных разработок и технологий, а также с закреплением соответствующих норм в международные стандарты на мировом рынке.

Продукция, которая попадает на рынок, может подвергаться воздействию различных факторов и может при этом изменять свои параметры. Государственный контроль (надзор) должен выявлять продукцию, которая пришла в несоответствие с требованиями технических регламентов. Взаимное признание оценки соответствия в обязательной сфере имеет целью обеспечение свободного доступа продукции в страну-импортёр без дополнительной проверки, если

соответствие продукции обязательным требованиям страны-импортёра подтверждено органами оценки соответствия страны-экспортёра. Политика в области достижения взаимного признания должна быть направлена на создание и реализацию базовых условий, обеспечивающих возможность такого признания и вхождение России в международные и региональные союзы и соглашения в области оценки соответствия. Для этого необходимо следующее:

- техническое законодательство, должно устанавливать обязательные требования к продукции и стандартам, и представлять собой доказательную базу соответствия техническим регламентам;
- должны быть приняты единые стандарты, устанавливающие потребительские свойства продукции;
- должны быть согласованы правила и методы оценки соответствия;
- органы оценки соответствия должны соответствовать требованиям международных стандартов;
- методы испытаний и измерений должны быть стандартизированы, а отечественные испытательные лаборатории должны входить в систему сличительных испытаний с лабораториями других стран;
- необходимо обеспечение единства измерений, которое должно быть эквивалентно национальным эталонам других стран;

Литература:

1. Гражданский кодекс РФ [Текст]: Точка доступа: Правовой ресурс Консультант Плюс: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

2. Мрочко, Ю.В. Основные направления реализации политики предприятия в области качества [Текст] / Ю.В. Мрочко // Молодой ученый. — 2016. — №11. — С. 862-864. — URL <https://moluch.ru/archive/115/30967/> дата обращения: 21.02.2019.

3. Ожегов, С.И., Шведова, Н.Ю. Толковый словарь русского языка [Текст] / С.И. Ожегов и Н.Ю. Шведова. Издательство: А ТЕМП, 2009. — 944 с. Точка доступа: <https://gufo.me/dict/ozhegov>

4. Распоряжение Правительства РФ от 29.12.2014 N 2769-р (ред. от 18.10.2018) Об утверждении Концепции региональной информатизации Точка доступа: Правовой ресурс Консультант: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173678/

5. Тарасова, О.Г. Стандартизация и подтверждение соответствия продукции и услуг [Текст]: учебное пособие / О.Г. Тарасова. - ПГТУ, 2018. — 84 с. Точка доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494337>, 19.04.2019.

6. Шепелин, Г.И. Управление качеством работ и услуг на водном транспорте [Текст]: учебное пособие / Г.И. Шепелин. - Москва: Альтаир, 2015. — 100 с. Точка доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429789>, 19.04.2019.

- создание российского национального органа по аккредитации и его вхождение в международные и региональные системы аккредитации (IAF, ILAC и др.)

Таким образом, можно выделить следующие направления национальной политики, необходимые для обеспечения населения качественными товарами и услугами:

1. Создание и реализация условий, обеспечивающих признания и вхождение России в международные и региональные союзы и соглашения в области оценки соответствия.

2. Организация скоординированной системы государственного и общественного контроля и надзора на рынке. Эта система должна своевременно выявлять недоброкачественную и фальсифицированную продукцию, с целью пресечения её реализации.

2. Создание эффективно взаимодействующей системы контролирующих, правоохранительных и судебно-исполнительных органов.

3. Потребители должны иметь доступ к процедуре рассмотрения жалоб, обусловленных некачественной продукцией и оказанием услуг.