Введение

Проблема качества актуальна для всех стран независимо от зрелости их рыночной экономики. Чтобы стать участником мирового хозяйства и международных экономических отношений необходимо совершенствование национальной экономики с учетом мировых достижений и тенденций. Право предприятий на самостоятельность не означает вседозволенность в решениях, а заставляет изучать, знать и применять в своей практике принятые во всем мире «правила игры». Международное сотрудничество по любым направлениям и на любом уровне требует гармонизации этих правил с международными и национальными нормами. Стандартизация, метрология и сертификация являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг – важного аспекта многогранной коммерческой деятельности.

Законы РФ «О защите прав потребителей», «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг», «Об обеспечении единства средств измерений» создали необходимую правовую базу для внесения существенных новшеств в организацию этих важнейших для экономики областей деятельности. По определению Европейской экономической комиссии (ЕЭК) ООН и Международной организации по стандартизации (ИСО) сертификация – это действие, проводимое с целью подтверждения соответствия изделия или процесса определённым стандартам или техническим условиям. Данное определение позволяет широко трактовать это понятие и иметь многообразные формы сертификации.

Сегодня изготовитель и его торговый посредник стремятся поднять репутацию торговой марки, победить в конкурентной борьбе, выйти на мировой рынок. Они заинтересованы в выполнении как обязательных, так и рекомендуемых требований стандарта. В этом смысле стандарт приобретает статус рыночного стимула. Таким образом, стандартизация является инструментом обеспечения не только конкурентоспособности, но и эффективного партнерства изготовителя, заказчика и продавца на всех уровнях управления. Стандартизация основывается на последних достижениях науки, техники, практического опыта и определяет прогрессивные, а также экономически оптимальные решения многих народнохозяйственных, отраслевых и внутрипроизводственных задач, способствует усилению их целенаправленности и быстрейшему внедрению научных достижений в практическую деятельность. Итак, переход страны к рыночной экономике с присущей ей конкуренцией, борьбой за доверие потребителей заставляет специалистов коммерции шире использовать методы и правила стандартизации, метрологии и сертификации в своей практической деятельности для обеспечения высокого качества товаров, работ и услуг.

В условиях современного бизнеса конкурентоспособность любого предприятия, вне зависимости от его размеров, зависит в первую очередь от качества его продукции и соизмеримости ее цены с предлагаемым качеством.

Примеры развития передовых промышленных стран показывают, что решение проблем качества должно стать национальной идеей, носить всеобщий характер, что требует массового обучения и профессиональной подготовки всех слоев общества от рядового потребителя до руководителя любого уровня.

Нет такого процесса, который нельзя было бы усовершенствовать!

И роль управления качеством состоит в постоянной проверке требований потребителя и способности организации эти требования удовлетворить.

1. Что такое «качество»?

Качество — понятие субъективное. Существует множество трактовок и терминологических подходов к его определению. В быту понятие «качество» часто используется для обозначения соответствия продукции или услуг определенным требованиям. В современном менеджменте в понятие «качество» должны быть включены истинные запросы потребителя — текущие и перспективные. Российская Академия проблем качества сформулировала концептуальное определение качества, в соответствии с которым качество является одной из основополагающих категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества. Большинство трактовок было обобщено Международной организацией по стандартизации (ISO), определяющей качество, как «совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности». Требования потребителя к качеству продукта в общем виде можно определить как выражение определенных потребностей, которые участвуют в формировании отношений пригодности продукта для целей потребителя. Если говорить о качестве продукта как о его свойстве, то оно закладывается в продукт в процессе его разработки и производства, а оценивается при эксплуатации, т.е. когда продукт уже готов и попадает в руки потребителя. Поэтому качество продукта можно и нужно планировать при разработке, как самого продукта, так и процесса его изготовления. Значит, производитель может обеспечить соответствие качества своей продукции требованиям потребителя, обеспечивая постоянный контроль заданных показателей качества. Контроль качества осуществляется путем сравнения запланированного показателя качества с действительным его значением, а если качество можно контролировать, то, следовательно, им можно и управлять.

Управление качеством услуг

Управление качеством — постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование. Это настоятельное требование времени, так как эти знания жизненно необходимы в условиях рыночной экономики, подразумевающей наличие острой конкуренции между производителями товаров и услуг. Управление качеством включает принятие решений, чему предшествует контроль, учет, анализ.

Улучшение качества – постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества.

Основной задачей каждого предприятия (организации) является качество производимой продукции и предоставляемых услуг. Успешная деятельность предприятия должна обеспечивать производство продукции или услуг, которые:

* отвечают четко определенным потребностям, сфере применения или назначения;
* удовлетворяют требованиям потребителя;
* соответствуют применяемым стандартам и техническим условиям;
* отвечают действующему законодательству и другим требованиям общества;
* предлагаются потребителю по конкурентоспособным ценам;
* направлены на получение прибыли.

Управление качеством продукции должно осуществляться системно, т.е. на предприятии должна функционировать система управления качеством продукции, представляющая собой организационную структуру, четко распределяющую ответственность, процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством.

Система управления качеством представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции. Развитие международной торговли и международного сотрудничества во всех областях человеческой деятельности объективно привело к необходимости согласования (гармонизации) национальных стандартов, разработке и широкому применению международных стандартов.

Мировой опыт управления качеством сконцентрирован в пакете международных стандартов ИСО 9000- 9004, принятых в марте 1987 года и обновленных в 1994 году. В своем классическом варианте стандарты ИСО серии 9000 были разработаны для промышленности, однако общая философия систем качества, изложенная в них, универсальна. Поэтому в настоящее время предприятия и организации самых различных сфер деятельности стали активно использовать эту методологию. Определенным достижением мирового опыта в управлении качеством услуг можно считать принятие ИСО международного стандарта ИСО 9004-2 "Общее руководство качеством и элементы системы качества.

Международные стандарты ИСО 9000 по системам качества включают пять наименований:

* ИСО 9000 “Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению

качества. Руководящие указания по выбору и применению”.

* ИСО 9001 “Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании”.
* ИСО 9002 “Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже”.
* ИСО 9003 “Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях”.
* ИСО 9004 “Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания”.

В соответствии с этими документами выделяется политика в области качества − непосредственно система качества, включающая обеспечение, улучшение и управление качеством продукции.

В современных условиях управление качеством во многом базируется на стандартизации.

1. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг

В России наиболее распространенным объектом стандартизации является продукция. Однако за рубежом широко применяется и стандартизация услуг. Это связано с опережающим развитием торговли услугами. Лидируют в международной торговле услуги туризма и транспортных перевозок, далее следуют правительственные услуги, банковские, страхование валютных рисков и консультационная деятельность, лицензионные, информационные, инжиниринговые, лизинговые, франчайзинговые услуги, услуги образования и здравоохранения. Вышеприведенные примеры показывают актуальность стандартизации услуг.

В последние годы процесс стандартизации услуг активизируется и в нашей стране. С 1992г. услуги стали объектом Государственной системы стандартизации. До этого требования к качеству услуг устанавливали нормативные правовые акты, ведомственные и производственные документы.

Принятый впервые в нашей стране Закон РФ "О стандартизации" (1993г.) устанавливает основные положения, принципы, понятия, порядок организации работ в области стандартизации, которые являются едиными и обязательными для всех субъектов хозяйственной деятельности независимо от их ведомственной принадлежности и форм собственности.

1. Основы стандартизации

Важным элементом в системах управления качеством изделий является стандартизация.

Стандартизация − это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

Цель стандартизации − достижение оптимальной степени упорядочения в той или иной области посредством широкого и многократного использования установленных положений, требований, норм для решения реально существующих, планируемых или потенциальных задач. Цели стандартизации можно разделить на общие и узкие.

Общие цели вытекают, прежде всего, из содержания понятия. Конкретизация

общих целей связана с выполнением тех требований стандартов, которые являются обязательными. К ним относятся: разработка норм, требований, правил, обеспечивающих безопасность услуг для жизни и здоровья людей, окружающей среды и имущества. А также качество услуг в соответствии с уровнем развития научно-технического прогресса, экономии всех видов ресурсов, безопасность хозяйственных объектов, связанная с предотвращением возникновения различных катастроф (природного и техногенного характера) и чрезвычайных ситуаций и т.д.

Узкие (конкретные) цели стандартизации относятся к определенной области деятельности, сфере услуг в целом, тому или иному предприятию в отдельности, конкретной услуге и т.д.

Стандартизация связана с такими понятиями, как объект (предмет) стандартизации и область стандартизации.

Объект стандартизации − услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т.п. Стандартизация может касаться либо объекта в целом, либо его отдельных составляющих (характеристик).

### Область стандартизации − совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации (гостиничная индустрия является областью стандартизации, а объектами стандартизации могут быть конкретные гостиничные услуги: услуги по оформлению и размещению гостей, услуги горничной по уборке номеров, услуги питания и т.д.).

Стандартизация осуществляется на разных уровнях.

Уровень стандартизации различается в зависимости от того, участники какого географического, экономического, политического региона мира принимают стандарт. В зависимости от уровня, на котором осуществляется стандартизация, различают:

* международную стандартизацию - деятельность, открытую для соответствующих органов любой страны;
* региональную стандартизацию - деятельность, открытую только для соответствующих органов государств одного географического, политического или экономического региона мира;
* национальную стандартизацию - стандартизацию в одном конкретном государстве (может осуществляться на разных уровнях: на государственном, отраслевом, в том или ином секторе экономики, на уровне ассоциаций, объединений, предприятий);
* административно-территориальную стандартизацию, которая

проводится в административно-территориальной единице (провинции, крае и т.п.).

Международная и региональная стандартизация осуществляется специалистами стран, представленных в соответствующих международных и региональных организациях.

### В Законе "О стандартизации" определен перечень основных нормативных документов (НД) по стандартизации:

государственные стандарты Российской Федерации - ГОСТ Р;

общероссийские классификаторы технико-экономической информации - ОКТЭИ; стандарты отраслей - ОСТ; стандарты предприятий - СТП;

стандарты научно-технических обществ, инженерных обществ и других общественных объединений - СТО.

К нормативным документам отнесены также применяемые в установленном порядке международные (региональные международные) стандарты, правила, нормы и рекомендации по стандартизации.

По существующим нормам стандартизации стандарты периодически

пересматриваются для внесения изменений, чтобы их требования соответствовали уровню научно-технического прогресса, или, согласно терминологии ИСО/МЭК, стандарты должны представлять собой "признанные технические правила". В процессе стандартизации вырабатываются нормы, правила, требования, характеристики, касающиеся объекта стандартизации, которые оформляются в виде нормативного документа. Это стандарты, документы технических условий, своды правил, регламенты.

Стандарт − это нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции (общие принципы, правила, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов).

Немаловажная роль в управлении качеством принадлежит техническим условиям (ТУ).

Технические условия – это нормативно-технический документ, устанавливающий дополнительные к государственным стандартам, а при их отсутствии самостоятельные требования к качественным показателям продукции, а также приравниваемые к этому документу техническое описание, рецептура, образец-эталон.

### Возможные виды стандартов:

* основополагающий стандарт имеет широкую область распространения или содержит общие положения для определенной области (применяется непосредственно в качестве стандарта и служит основой для других стандартов);
* терминологический стандарт распространяется на термины, к которым, как правило, даются определения, а в некоторых случаях − примечания, иллюстрации и т.д. (например, гостиничная услуга, услуга общественного питания, гостиница, ресторан, кафе, бар и т.д.);
* стандарт методов испытаний устанавливает методики, правила, процедуры различных испытаний и сопряженных с ним действий;
* стандарт на услугу, процесс, продукцию устанавливает требования, которым должны удовлетворять услуга, процесс, продукция, с тем, чтобы обеспечить их соответствие назначению;
* стандарт на совместимость устанавливает требования, касающиеся совместимости продукции или систем в местах их сочленения;
* стандарт с открытыми значениями (содержит перечень характеристик, для которых должны быть указаны значения или другие данные для конкретизации услуги или процесса).

### Категории и виды стандартов.

В России установлены следующие категории нормативно-технической документации, определяющей требования к объектам стандартизации:

* государственные стандарты (ГОСТ);
* отраслевые стандарты (ОСТ);
* республиканские стандарты (РСТ);
* стандарты предприятий (СТП);
* стандарты общественных объединений (СТО);
* технические условия (ТУ);
* международные стандарты (ИСО/МЭК)
* региональные стандарты;
* межгосударственные стандарты;
* национальные стандарты.

Свод правил − документ, рекомендующий технические правила или процедуры проектирования, изготовления, обслуживания, эксплуатации.

Регламент − документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

В зависимости от поставленных целей и решаемых задач используют различные методы стандартизации:

* систематизация (распределение предметов исследования в определенном порядке или последовательности, образующее систему, удобную для использования);
* классификация (группирование по определенным правилам объектов или групп объектов); присвоение им кодов, позволяющее заменить несколькими знаками (или символами) наименования этих объектов);
* кодирование (присвоение им кодов, позволяющее заменить несколькими знаками (или символами) наименования объектов);
* типизация (разработка и установление типовых конструкций, содержащих конструктивные параметры, общие для изделий сборочных единиц и деталей);
* унификация (основной метод стандартизации) − выбор оптимального

числа разновидностей продукции, процессов и услуг, значений их

параметров и размеров.

Государственная стандартизация выступает средством защиты интересов общества и конкретных потребителей и распространяется на все уровни управления.

Орган, деятельность которого в области Стандартизации общепризнана на

международном, федеральном или региональном уровне, называется

органом занимающимся Стандартизацией.

Национальными органами по Стандартизации РФ являются Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России), который осуществляет гос. управление Стандартизацией в стране, формирует и реализует гос. политику в области Стандартизации, технические комитеты по стандартизации (ТК).

В нашей стране сформировалась Государственная система стандартизации Российской Федерации (ГСС), в которую включены пять основных стандартов:

* ГОСТ Р 1.0-92 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения.
* ГОСТ Р 1.2-92 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Порядок разработки государственных стандартов.
* ГОСТ Р 1.3-92 Государственная система Российской Федерации. Порядок согласования, утверждения и регистрации технических условий.
* ГОСТ Р 1.4-92 Государственная система Российской Федерации. Стандарты предприятия. Общие положения.
* ГОСТ Р 1.5-92 Государственная система Российской Федерации. Общее требование к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов.

В России действуют три государственных стандарта:

* ГОСТ 40.9001-88 “Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании”.
* ГОСТ 40.9002.-88 “Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже”.
* ГОСТ 40.9003-88 “Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях”.

В Государственные стандарты Российской Федерации включены следующие

положения:

* требования к качеству продукции, работ, услуг, обеспечивающие безопасность для жизни, здоровья и имущества, охрану окружающей среды, обязательные требования техники безопасности и производственной санитарии;
* требования совместимости и взаимозаменяемости продукции;
* методы контроля требований к качеству продукции, работ и услуг, обеспечивающих их безопасность для жизни, здоровья людей и имущества, охрану окружающей среды, совместимость и взаимозаменяемость продукции;
* основные потребительские и эксплуатационные свойства продукции, требования к упаковке, маркировке, транспортировке и хранению, утилизации;
* положения, обеспечивающие техническое единство при разработке, производстве, эксплуатации продукции и оказании услуг, правила обеспечения качества продукции, сохранность и рациональное использование всех видов ресурсов, термины, определения и обозначения и другие общетехнические правила и нормы.

Правовые основы стандартизации в Российской Федерации устанавливает Закон РФ «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-Ф3. Он обязателен для всех государственных органов управления, а также предприятий и предпринимателей, общественных объединений. В нем отражены меры государственной защиты интересов потребителей и государства путем разработки и применения нормативных документов по стандартизации. Порядок осуществления государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов устанавливает Госстандарт России.

Осуществление государственного контроля и надзора регулируется "Порядком проведения Госстандартом России государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией (работами, услугами)", утвержденным приказом Госстандарта России от 30.12.93 №239. В действующем законодательстве Российской Федерации (Уголовный Кодекс Российской Федерации, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, Гражданский кодекс РФ) установлены соответствующие нормы ответственности в связи с вступлением в силу Закона "О стандартизации".

Стандартизация существенно влияет на темпы развития и уровень производства. Базируясь на последних достижениях науки, техники и практического опыта, Стандартизация во многом не только определяет достигнутый уровень производства, но и является одним из стимулов прогресса науки и техники.

1. Основы сертификации

Важным фактором повышения уровня жизни населения является целенаправленная работа по повышению качества товаров и услуг, реализуемых на потребительском рынке. Предоставляемая информация должна быть основана на результатах испытаниях. Ссылка на стандарт не означает утверждение изделия организацией принявшей этот стандарт. Сертификация считается основным достоверным способом доказательства соответствия продукции (процесса, услуги) заданным требованиям. Наибольшее доверие оказывается фирмам −обладателям сертификатов качества продукции.

Сертификация − процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям. Заключительным этапом процедуры сертификации является выдача документа – сертификата, подтверждающего соответствие исследуемого объекта действующим нормативам. Можно сказать, что сертификат – это своего рода гарантийный документ, дающий потребителям основание считать, что предлагаемая продукция (работы, услуги) удовлетворяет все требования в отношении качества, надежности, безопасности.

Процедуры, правила, испытания и другие действия, которые можно

рассматривать как составляющие самого процесса сертификации, могут быть различными в зависимости от ряда факторов. Среди них - законодательство, касающееся стандартизации, качества и непосредственно сертификации, особенности объекта сертификации, что в свою очередь определяет выбор метода проведения исследований и т.д. Другими словами, доказательство соответствия производится по той или иной системе сертификации, которая осуществляет сертификацию по собственным правилам, касающимся как процедуры, так и управления.

Сертификацию услуг осуществляют органы по сертификации, аккредитованные в центральном (национальном) органе. Функции органа по сертификации услуг могут выполнять предприятия и организации, отвечающие требованиям независимости и компетентности и имеющие не менее двух экспертов-аудиторов.

Сертификация может носить обязательный и добровольный характер.

Обязательная сертификация осуществляется на основании законов "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг" и законодательных положений и обеспечивает доказательство соответствия услуг гостеприимства требованиям технических регламентов, обязательным требованиям стандартов (безопасность, охрана здоровья людей и окружающей среды).

Закон "О защите прав потребителей" установил права потребителей на:

* приобретение товаров, работ и услуг, надлежащего качества;
* права на безопасность товаров, работ и услуг для жизни и здоровья;
* получение информации о товарах и их изготовителях и просвещение;
* государственную и общественную защиту их интересов.

Закон РФ "0 сертификации продукции и услуг" был принят 10.06.93. Впоследствии Государственная Дума приняла ФЗ "О внесении изменений и дополнений в закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг"" от 02.07.98. Дополненный 31.07.98.

Для осуществления обязательной сертификации создаются системы обязательной сертификации. Системы сертификации могут действовать на национальном, региональном и международном уровнях. Если система сертификации занимается доказательством соответствия определенного вида услуг - это система сертификации однородных услуг, которая в своей практике применяет стандарты, правила и процедуру, относящиеся именно к данным услугам. Положение "О системе сертификации ГОСТ Р", принятое постановлением Госстандарта России от 17.03.98. № 11 упорядочивает организационную структуру Системы сертификации ГОСТ Р и функции ее участников, уточняет правила Системы с учетом новых законодательных актов Российской Федерации.

Система сертификации ГОСТ Р - это первая в России национальная система обязательной сертификации. Она создана для проведения и организации работ по обязательной сертификации продукции, работ и услуг, обеспечения необходимого уровня объективности и достоверности результатов сертификации.

Организационную структуру Системы ГОСТ Р составляют:

* Госстандарт России;
* центральные органы систем сертификации однородной продукции

(работ, услуг);

* органы по сертификации;
* испытательные лаборатории (центры).

Сертификация продукции, (работ, услуг, систем качества, производств) в Системе ГОСТ Р выполняется по правилам, установленным в соответствующих документах. Нормативной базой данной Системы является комплекс организационно-методических документов, определяющих построение, функционирование и различные аспекты деятельности Системы в целом и ее участников. Этот комплекс документов содержит пять классификационных групп:

общесистемные положения;

общие правила сертификации применительно к категориям объектов;

правила сертификации однородной продукции (услуг);

правила сертификации специфических по производству, обращению и применению объектов;

отдельные процедуры сертификации.

1. Сертификация услуг

Не менее важен Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. № 5151-1 (с изменениями от 27 декабря 1995 г., 2 марта и 31 июля 1998 г.), который устанавливает правовые основы обязательной и добровольной сертификации продукции, услуг и иных объектов (далее — продукция) в РФ, а также права, обязанности и ответственность участников сертификации.

Принятый в МС ИСО 8402:1994 термин "услуга" означает итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя. Предоставление услуги — деятельность поставщика, необходимая для обеспечения услуги. Так как услуга по определению — часть продукции или комбинация с другими частями продукции, то все, что касается продукции, имеет отношение к услугам, в том числе и нормативная документация по сертификации продукции, разумеется, и понятие о качестве и управлению качеством.

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на:

* материальные - услуги по удовлетворению материально-бытовых

потребностей потребителя услуг (влияют на потребительные свойства предмета (изменение свойств, изготовление по заказу, создание условий для потребления услуги));

* социально-культурные - услуги по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя (воздействуют на морально-психологическое, физическое, духовное состояние потребителя).

Принципы систем сертификации услуг те же, что и для систем сертификации продукции: обязательность и добровольность, условие третьей стороны, аккредитация органов по сертификации, выдача сертификатов соответствия и др.

Номенклатура объектов обязательной сертификации устанавливается на государственном уровне управления. Так, в частности, в перечень услуг, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный постановлением правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 года № 1013, включены услуги гостиниц и прочих мест проживания (код группы - 04); услуги по предоставлению мест проживания (06); услуги питания, услуги по изготовлению кулинарной продукции, услуги по реализации кулинарной продукции (12).

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических или физических лиц на договорных условиях между заявителем и органом по сертификации в системах добровольной сертификации. Решение о добровольной сертификации обычно связано с проблемами конкурентоспособности услуг, продвижением услуг на рынок (особенно зарубежный), предпочтениями покупателей, все больше ориентирующихся в своем выборе на сертифицированные услуги. Добровольная сертификация проводится органами по сертификации по договорным ценам и только после получения обязательного сертификата безопасности.

Сертификация продукции и услуг – процедура обязательного или добровольного подтверждения их соответствия требованиям различных нормативных документов. Сертификация работ и услуг в РФ, в отличие от сертификации товаров, обязательной не является. Система сертификации услуг переведена на добровольную основу Постановлением Госстандарта № 72. «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии, и о признании утратившим силу перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» в 2004 году. В настоящее время сертификация товаров и услуг регламентируется Постановлением правительства «Единый перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации» и «Единый перечень продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» от 1 декабря 2009 г. N 982. Добровольная сертификация продукции, работ и услуг – это всегда значительное конкурентное преимущество. Сертификация различных видов деятельности проводится в соответствие специальных Государственных Стандартов (ГОСТ), которые устанавливают нормативы для тех или иных работ.

1. Сертификация как гарантия качества туристских услуг

Согласно ГОСТ 28681.0-90. "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания" целью стандартизации в сфере туризма является нормативное обеспечение повышения уровня качества и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания и защита интересов потребителей услуг.

Основными задачами стандартизации в сфере туризма являются:

* установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;
* установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания туристов и методов их контроля;
* установление прогрессивных требований к технологии и типовым технологическим процессам оказания туристских услуг;
* установление требований, обеспечивающих безопасность услуг, охрану здоровья населения, охрану окружающей среды, точность и своевременность исполнения, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания;
* установление требований к сертификации туристских услуг;
* обеспечение координации деятельности туристских предприятий с предприятиями других отраслей, участвующих в процессах туристско-экскурсионного обслуживания;
* установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения.

Объектами стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании населения являются:

* туристские услуги;
* процессы туристского и экскурсионного обслуживания.

Услуги в сфере туристско-экскурсионного обслуживания подразделяют на следующие виды однородных услуг:

* реализация туристских и экскурсионных услуг;
* туристские путешествия;
* экскурсии;
* туристские походы;
* рекламно-информационные услуги;
* транспортные услуги;
* бытовые услуги;
* услуги проживания;
* услуги питания;
* культурно-массовые услуги;
* физкультурно-оздоровительные услуги.

Нормативные документы по стандартизации в сфере туризма:

* межгосударственные стандарты (ГОСТ);
* национальные стандарты России (ГОСТ Р);
* стандарты предприятий (СТП).

Государственные стандарты (ГОСТ и ГОСТ Р) устанавливают обязательные общие требования к туристскому обслуживанию, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения, а также рекомендательные требования (назначения, комфортности, эргономические, эстетические и др.) к видам услуг, включая условия обслуживания.

Стандарты предприятий устанавливают требования на конкретные туристские услуги, включая условия обслуживания, к организации управления производством, к техническому оснащению, технологическим процессам и методам, применяемым только на данном предприятии.

Основными методами проверки и оценки качества нематериальных услуг являются социологические и экспертные.

В связи с тем, что стандартов на услуги в России недостаточно, созданы технические комитеты по стандартизации отдельных видов услуг.

ТК 342 "Услуги населению" занимается вопросами политики в области стандартизации и сертификации услуг и координирует работу отраслевых технических комитетов, в том числе и ТК 199 "Туристская деятельность и услуги средств размещения".

К нормативным документам, наиболее часто используемым в туристской практике, относятся:

1. Общероссийский классификатор услуг населению с изменениями и дополнениями.

2. ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

3. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения .

4. ГОСТ Р 50644-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов..

5. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.

6. ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.

7. ГОСТ Р 50681-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

8. ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

9. ГОСТ Р 50460-92. Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования.

1. Методы классификации и кодирования информации.

С развитием информационных технологий приобрели актуальное значение методы классификации и кодирования информации.

В РФ в настоящее время действует следующая классификация:

1. Общероссийский классификатор организаций и предприятий (ОКПО)

2. ОК органов гос. власти и управления (ОКОГУ)

3. ОК экономический районов (ОКЭР)

4. ОК видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКВДЭП)

5. ОК специальностей и оборудования (ОКСО)

6. ОК занятий (ОКЗ)

7. ОК управленческой документации (ОКУД)

8. ОК продукции (ОКП)

9. ОК информации по социальной защите населения (ОКИСЗН)

10. ОК услуг населению (ОКУН)

11. ОК стандартов (ОКФ)

12. ОК профессий рабочих, должностей служащих, тарифных разрядов (ОКПДТР)

13. ОК основных фондов (ОКОФ)

14. ОК валют (ОКВ)

15. ОК изделий и конструкторских документов в машиностроении и приборостроении (ЕСКД)

16. ОК единиц измерения (ОКЕИ)

17. ОК специальностей высшей научной классификации (ОКСВНК). Сертификация работ и услуг проводится на основании специально разработанной классификации.

ОК 002-93 – Общероссийский классификатор услуг населению:

• 01 – бытовые услуги

• 02 – услуги пассажирского транспорта

• 03 – услуги связи

• 04 – жилищно-коммунальные услуги

• 05 – услуги учреждений культуры

• 06 – туристские и экскурсионные услуги

• 07 – услуги физической культуры и спорта

• 08 – медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги

• 09 – услуги правового характера

• 10 – услуги банков

• 11 – услуги в системе образования

• 12 – услуги торговли и общественного питания, услуги рынков

• 80 – прочие услуги населению.

Челябинский центр стандартизации, метрологии и сертификации

История Центра стандартизации, метрологии и сертификации ведет отсчет с 1927г., когда в Челябинске было открыто отделение Уральской поверочной палаты мер и весов со штатной численностью 2 человека.

Уже в 1935 году в Челябинске было создано областное Управление мер и весов с непосредственным подчинением Центральному Управлению.

В 1939 году начинается организация планового обслуживания измерительной техники, и год от года расширяются функции центра, увеличивается номенклатура поверяемых средств измерений.

В настоящее время Федеральное государственное учреждение "Челябинский центр стандартизации, метрологии и сертификации" является одним из

ведущих подразделений Федерального Агентства по техническому регулированию и метрологии.

1. Вывод

Деятельность организации направлена на защиту интересов государства, экономики страны и потребителей от отрицательных последствий недостоверных результатов измерений, на обеспечение единства измерений на базе современного метрологического комплекса.

Создание организационно-методического обеспечения в области сертификации поручено международной организации по стандартизации (ИСО). Единые организационно-методические документы по сертификации, которые разработаны и разрабатываются ИСО, содействуют гармонизации процедуры сертификации, что в свою очередь делает возможным взаимное признание результатов сертификации даже при различиях в национальных законодательных положениях. ИСО содействует в методическом плане также созданию систем сертификации в тех странах, где они пока отсутствуют.

1. Проблемы в области стандартизации и сертификации услуг

Проблема качества актуальна абсолютно для всех товаров и услуг. Проблема сертификации услуг в России приобрела особую актуальность в связи с введением в действие Закона Российской Федерации "0 защите прав потребителей", предусматривающего обязательную сертификацию товаров и услуг на соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья людей, имущества, а также охраны окружающей среды. Кроме того, необходимость проведения работ по сертификации связана с переходом нашей страны к рыночной экономике, в условиях действия которой, качество услуги, как и любого другого товара, является фактором ее конкурентоспособности. Предприятия любой формы собственности, не уделяющие внимания вопросам качества, будут просто разорены, им не помогут никакие протекционистские меры государства.

Сложности российской экономики проявляются не только в снижении объемов производств, взаимных неплатежах, но и в ее качественных характеристиках. Технология отечественного производства, технический уровень капитального оборудования, как правило, значительно ниже, чем в индустриально развитых странах. Но даже если достаточно оперативно осуществить модернизацию производства, создать новые технологии, оправдать эти затраты на инвестиции возможно будет только за счет выпуска конкурентоспособной продукции или услуги, пользующейся спросом у потребителя.

Услуга, как объект стандартизации, представляет немалую трудность в силу своей специфики. Как известно, не все характеристики услуг могут быть выражены количественно.

Ассортимент услуг постоянно увеличивается за счет новых, и органы стандартизации просто не справляются с этим объемом работы. В итоге российские специалисты вынуждены пользоваться зарубежными стандартами. И в результате возникают реальные практические проблемы.

Во многом, трудности стандартизации услуг связаны с их спецификой, явным отличием услуг от любой продукции.

Среди таких специфических качеств услуг можно назвать:

* услуги, в отличие от продукции, являются процессом;
* неотъемлемой частью оказания услуги являются люди - осуществляющие эту услугу (от их профессионализма);
* в процессе оказания услуги ее производство, потребление и транспортирование (трансляция) происходят одновременно;
* выгода от оказанной услуги в большинстве случаев бывает неосязаема;
* осуществление услуг может быть вообще не связано с какой-либо вещественной областью, товарами или предметами, например, устное
* консультирование (естественно, что в таком случае стандартизация

услуг очень затруднена);

* услуги бывают сиюминутными, их невозможно сохранить для дальнейшей продажи другому клиенту, их невозможно взять со склада.

Именно указанная неосязаемость услуг и вызывает некоторые трудности в процессе стандартизации услуг в нашей стране. Как можно говорить о качестве услуг, если ни сам клиент, ни представители какого-либо контролирующего органа не в состоянии оценить, как была осуществлена услуга. Часто услуга просто не может быть оказана клиенту до ее исполнения. А выгоды от предоставления услуги могут быть совершенно призрачными.

Очевидно, что для услуг необходимо большее разнообразие видов стандартов по сравнению с предусмотренными Государственной системой стандартизации. В сфере услуг нужны стандарты, устанавливающие требования к предприятиям - исполнителям услуг для оценки их по категории, к персоналу — для оценки мастерства исполнителя.

Стандарты на услуги должны устанавливать требования к группам однородных услуг или к услуге конкретного вида. Отсутствие таких требований в стандартах на услуги, в том числе туристские, приводит к проблемам при сертификации.

Стандарты на процессы устанавливают основные требования к технологии (методам, способам, приемам, режимам, нормам) исполнения различных услуг на всех этапах их жизненного цикла.

Стандарты на методы оценки (проверки, контроля) качества услуг практически отсутствуют. Поэтому необходимо сначала разработать основополагающий стандарт, а затем комплекс стандартов по группам однородной продукции.

Заключение

Создание единообразного подхода к решению вопросов обеспечения качества, устранение различий и гармонизация требований на международном уровне было возложено на международную организацию по стандартизации ИСО. Применение этих стандартов на системы качества, разработанных в рамках технического комитета (ИСО/ ТК 176), впоследствии, стало одним из наиболее эффективных путей решения проблемы обеспечения качества продукции (работ, услуг) на предприятиях (организациях). Это является основанием для более четкой направленности и более агрессивного маркетинга по основным направляющим странам, включая в первую очередь целенаправленную рекламно-информационную деятельность. Только грамотно построенная маркетинговая стратегия, сосредоточенная на ключевых направляющих туристских рынках, позволит сделать въездной туризм наиболее доходной составляющей всей туристской сферы России.

Но все усилия, в том числе и маркетинговые, будут тщетны, если прибывающим туристам не будет обеспечен соответствующий мировым стандартам уровень оказываемых услуг. Именно поэтому особенно важен грамотный и комплексный подход к лицензированию и сертификации туристской деятельности.

В ближайшем будущем количество туристских компаний, выполняющих агентские функции, по всей вероятности, вырастет (отдельное лицензирование турагентов и туроператоров), что приведет к увеличению конкуренции между ними, поэтому туристским организациям целесообразно объединять усилия и капиталы.

Детальное проведение лицензирования и сертификации будет способствовать более полному удовлетворению запросов современного потребителя к предлагаемому ему турпродукту, который в настоящее время избалован изобилием предложений различного рода путешествий, жаждущий впечатлений и удовольствий, активен и самостоятелен.

Международные стандарты ИСО серии 9000 появились в конце 80-х годов. В настоящее время никакая система управления качеством не рассматривается как эффективная, если она не распространяет свое влияние на весь жизненный цикл изделия от маркетинга до утилизации продукции.

Сертификация услуги, несмотря на свою важную функцию, носит внутренне присущий этой процедуре ограниченный характер и не может гарантировать наличия тех качественных характеристик, которые были продемонстрированы на образцах услуги, подвергшейся сертификационному испытанию.

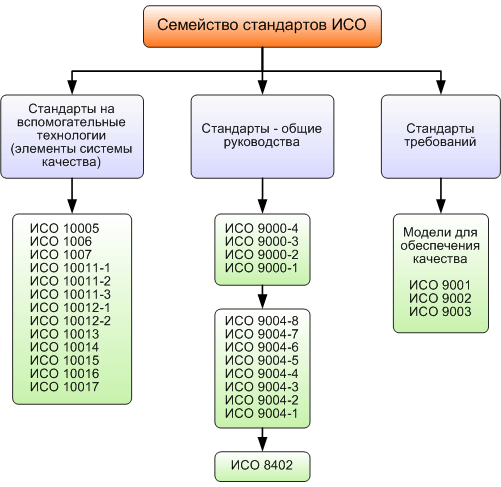
Сертификация системы качества - признание успеха конкретного производства, необходимый этап на пути признания успеха всей фирмы и внедрения самых современных моделей управления качеством, получивших обобщенное название методов всеобщего управления качеством TQM.

# Список использованных источников информации

1. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии и управления качеством товаров. М,: ТОО «Люкс-арт». 1994г.-168 с.
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии. М.: ЮНИТИ, 1998г.-456 с.
3. Исаев Л.К., Малинский В.Д. Метрология и стандартизация в сертификации. М.: ИПК Издательство стандартов, 1996г.-169 с.
4. Закон Российской Федерации от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 09.01.96 № 2-ФЗ).
5. Закон Российской Федерации от 10.06.93 №5154-1 «О стандартизации» (в ред. Федерального закона от 27.12.95 № 211-ФЗ).
6. Закон Российской Федерации от 10.06.93 №5154-1 «О сертификации продукции и услуг» (в ред. Федерального закона от 27.12.95 № 211-ФЗ).
7. Шишкин И.Ф. «Метрология, стандартизация и управление качеством». Учебник. М.: Издательство стандартов. 1990г.
8. Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии». Учебник для вузов. М.: Юнити-Дана. 1999г.
9. Окрепилов В.В. «Управление качеством». М.: Экономика, 1998.
10. Интернет ресурсы: http://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=5812; http://otherreferats./sport/00011764\_1.html; taxhelp.ru/new/view\_article.php?article\_id=2003.
11. Г.А. Аванесова «Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент»: Учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс. 2002г.-318с.

Приложения

Структура стандартов ИСО серии 9000



Модель процесса общего руководства качеством

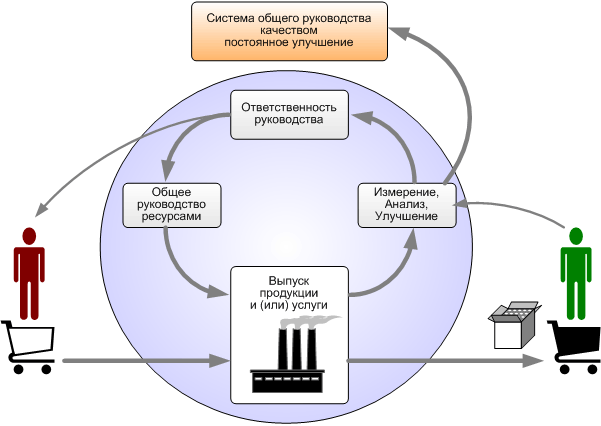
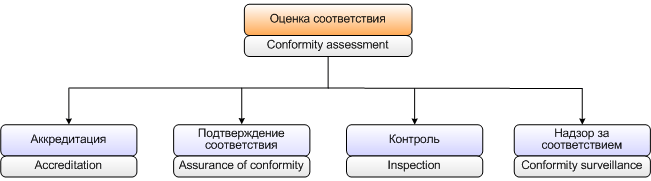


Схема понятий связанных с определением соответствия



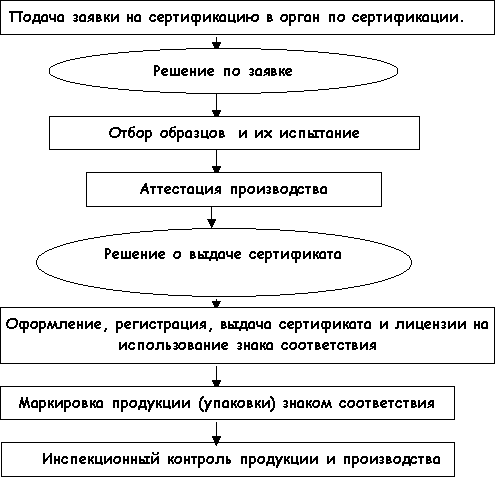
Знаки соответствия

|  |  |
| --- | --- |
| Гост Р | Знак ГОСТ Р. Знак соответствия продукции российскому ГОСТу. Наносится на продукцию, подлежащую обязательной сертификации в Системе сертификации ГОСТ Р. Правила нанесения знака и его построение определены ГОСТ Р 50460-92. |
| TUV | TUV. Логотип германской сертификационной организации TUV. Встречающийся в разных комбинациях и с различным текстовым сопровождением на целом ряде сертификационных марок этой организации. Сама организация, образована в 1870 году и в оригинале называется Technischer Uberwachungsverein (в английском варианте: Technical Inspection Association). |
| CE-mark | CE-mark. Обозначение соответствия стандартам качества и безопасности Европейского Союза, которые определяются т.н. Директивами Союза отдельно для каждой группы товаров и продуктов. Знак ставится производителем, как декларация того, что продукт соответствует требованиям Директив и может продаваться на территории Европейского Союза. Аббревиатура "CE" соответствует французскому "conformite European" (или английскому "European Conformity")--в дословном переводе--"европейское соответствие". |
| ENEC | Знак ENEC. Расшифровывается как "European Norms Electrical Certification" или "Сертификат соответствия Европейским стандартам электротехнического оборудования". Этим знаком маркируются такие изделия как:   * осветительное оборудование, * трансформаторы, * выключатели, * электротехническое оборудование, * электронное оборудование и проч.   Знак состоит из логотипа и номера-кода сертифицирующей организации. |
| Energy star | Знак Energy star |
| GS | Знак соответствия продукции германским стандартам качества и безопасности. |
| CSA | CSA -- Канадская Ассоциация Стандартов. Знак государственной организации Canadian Standard Association |
| TUV Rheinland | Знак TUV Rheinland. Знак германской сертификационной организации TUV Rheinland. Так как эта организация выдает сертификаты по нескольким группам товаров и в различных странах, знак может встречаться в разных комбинациях и с различным текстовым сопровождением. |
| DVE | Знак DVE |

Схемы сертификации услуг

| N схем | Оценка выполнения работ, оказания услуг | Проверка (испытания) результатов работ, услуг | Инспекционный контроль сертифицированных работ, услуг |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Оценка мастерства исполнителя работ и услуг | Проверка (испытания) результатов работ, услуг | Контроль мастерства исполнителя работ и услуг |
| 2. | Оценка процесса выполнения работ и услуг | Проверка (испытания) результатов работ, услуг | Контроль процесса выполнения работ и услуг |
| 3. | Анализ состояния производства | Проверка (испытания) результатов работ, услуг | Контроль состояния производства |
| 4. | Оценка организации (предприятия) | Проверка (испытания) результатов работ, услуг | Контроль соответствия установленным требованиям |
| 5. | Оценка системы качества | Проверка (испытания) результатов работ, услуг | Контроль системы качества |
| 6. | Рассмотрение декларации о соответствии (с документами) | Контроль качества выполнения работ и услуг |
| 7. | Оценка системы качества | Рассмотрение декларации о соответствии (с документами) | Контроль системы качества |

В системе ГОСТ Р предусмотрен следующий порядок проведения сертификации :



Общероссийский классификатор услуг населения (ОКУН) включает более 80 услуг, относящихся к туристской и экскурсионной деятельности, а также услуги по предоставлению мест проживания. Однако обязательной сертификации подлежат лишь некоторые из них.

|  |  |
| --- | --- |
| Код ОКУН | Услуга |
| 061200 (061201-061219) | Туристический отдых и путешествия по туристским маршрутам |
| 061300 (061301-061309) | Туристические походы выходного дня |
| 061600 (061601-061605) | Услуги по предоставлению мест проживания |
| 062200 (062201-062211) | Экскурсии |
| 041201-041202 | Услуги гостиниц, мотелей |