DOI: 10.17117/na.2015.11.01.295

<http://ucom.ru/doc/na.2015.11.01.295.pdf>

Поступила (Received): 29.11.2015

Козодаев Р.Н., Саввина Ю.В. Об оценке качества нормативно-технической документации на пищевую продукцию

Kozodaev R.N., Savvina J.V. About the quality of the normative-technical documentation on the food production

Вопрос формирования критериев оценки качества услуг составляет одну из сложнейших проблем правоприменительной и научно-технической деятельности по выполнению нормативно-технической работы в сфере агропромышленного комплекса. В результате исследования указанной проблемы, нами определены критерии оценки качества услуг в области стандартизации для предприятий агропромышленного комплекса, представлены показатели восприятия потребителями наиболее важных критериев оценки качества услуг организаций, регламентирующих выпуск пищевой продукции на территории Российской Федерации

Ключевые слова: качество, услуги, нормативно-техническая документация, агропромышленный комплекс, оценка

Козодаев Роман Николаевич
Магистрант
Мичуринский государственный аграрный университет
Тамбовская обл., г. Мичуринск, ул.
Интернациональная, 101

Саввина Юлия Владимировна
Кандидат филологических наук, директор
Агропищепром
Тамбовская обл., г. Мичуринск, ул. Советская, 196

The question of the formation of the evaluation criteria for assessing the quality of services is one of the most complicated problems of law enforcement and normative-technical activity for the implementation of the normative and the technical work in the agro-industrial complex (AIC). In the scientific work the criteria of the evaluation of the quality of services in the field of normative and technical documentation for agro-industrial enterprises are defined. So in this work the researches of consumer's perception of the most important criteria of the assessing of the quality of services of organizations that regulate the production of food products on the territory of the Russian Federation are represented

Key words: quality, services, normative-technical documentation, agriculture, assessment

Kozodaev Roman Nikolaevich
Graduate
Michurinsk state agrarian university
Tambov region, Michurinsk, International st., 101

Savvina Yulia Vladimirovna
Candidate of Philological Sciences, Director
Agropizheprom
Tambov region, Michurinsk, Sovetskaya st., 196

Проблема повышения качества продукции и услуг в настоящее время особенно актуальна для предприятий РФ. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг совершенно справедливо определяет

главной задачей отечественной экономики повышение конкурентоспособности предприятий за счет роста качества.

Понятие качество включает целый комплекс интеллектуальных, технико-технологических и организационно-экономических характеристик, определяющих успешность предприятия. Существует множество терминологических подходов к определению понятия *качество*. Большинство трактовок было обобщено Международной организацией по стандартизации (ISO), определяющей качество следующим образом:

Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, обеспечивающая удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей [3].

Существующие в экономической литературе определения *качества* оказываемых услуг в большей степени ориентированы на материальные услуги, оценка свойств которых во многом совпадает с оценкой вещей и результатов работ. Следует отметить, что попытки применить в сфере услуг подходы к определению качества, оправдавшие себя в сфере материального производства, часто оказываются несостоятельными. Стандартизацию процесса оказания услуг затрудняет многообразие требований потребителей к услугам. Представление потребителя о качестве услуг всегда субъективно. У каждого клиента есть свое представление о том, какими должны быть оказываемые услуги.

В работе мы будем опираться на определение *услуги*, сформулированное Международной организацией по стандартизации (ISO):

Услуга – результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей заказчика [1, 2].

Сложность исследования критериев оценки качества услуг в области стандартизации, регламентирующей выпуск пищевой продукции в РФ, определяется необходимостью отслеживания всех изменений в нормативном законодательстве. Сейчас, в период формирования единого Таможенного законодательства, вступления в силу Технических регламентов Таможенного союза предприятиям пищевой и перерабатывающей промышленности особенно сложно актуализировать нормативную базу, соответствующую новыми требованиями, а, следовательно, и оценивать качество нормативно-технической документации (НТД) на пищевую продукцию.

По результатам мониторинга информации о восприятии потребителем услуг в сфере стандартизации пищевого производства, нами сформулированы требования к оценке качества услуг в указанной области для предприятий агропромышленного комплекса. Исследования были проведены на базе организации, разрабатывающей нормативно-технические документы, регламентирующие выпуск пищевой продукции на территории Российской Федерации и стран Таможенного союза, ООО Научно-производственного центра «Агропищепром».

Показатели оценки качества услуг в области стандартизации по результатам опроса представителей предприятий АПК распределены на 2 группы в соответствии с требованиями к оценке качества:

а) готовой НТД на пищевую продукцию;

б) разработки НТД на пищевую продукцию по техническому заданию заказчика.

А. Требованиями потребителей к оценке качества готовой НТД на пищевую продукцию явились следующие показатели.

1. Соответствие (либо несоответствие) стандартам. Показатель качества – регистрация и экспертиза в Росстандарте.

Объективным критерием оценки качества нормативно-технического документа является его соответствие (либо несоответствие) действующим межгосударственным и национальным стандартам. Показателем качества таких нормативно-технических документов на производство продуктов питания, как Технические условия (ТУ), Стандарты организации (СТО) является их согласование и экспертиза в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (Росстандарте). После проведения экспертизы на каждый лист нормадокумента ставится печать «согласовано» с указанием даты и номера экспертного заключения. Регистрируется каталожный лист продукции (КЛП) – документ, содержащий единый набор реквизитов, позволяющий получить сведения о наименовании и обозначении конкретной продукции, о предприятии-изготовителе, о нормативном или техническом документе, в соответствии с требованиями которого выпускают и поставляют продукцию, о держателе подлинника указанного документа, а также об основных потребительских характеристиках этой продукции.

Экспертиза ТУ проводится на соответствие требованиям ГОСТ Р 51740-2001 «Технические условия на пищевые продукты. Общие требования к разработке и оформлению», а также полноту и правильность ссылок на стандарты и нормативные документы.

В результате экспертизы ТУ устанавливается следующее:

– соответствие требованиям к оформлению содержания и изложению документа согласно ГОСТ Р 51740;

– нормируемость критериев безопасности в соответствии с СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов», ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» и другим ТР ТС;

– содержание сведений о маркировке согласно ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», упаковке – ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки»;

– правомерность ссылок в ТУ на стандарты и нормативные документы.

Стандарт организации на производство пищевых продуктов предусмотрен Федеральным законом № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» и описан требованиями в ГОСТ Р 1.5-2012, ГОСТ Р 1.2-2014, ГОСТ Р 1.4-2004, СТО СМК 07-2004. Рекомендовано проводить метрологическую экспертизу п. 4.15 (ГОСТ Р 1.4-2004) и получение регистрационного номера п. 4.16 (ГОСТ Р 1.4-2004).

Таким образом, НТД, прошедшие государственную экспертизу, можно считать услугами гарантированного качества, соответственно, если нормадокую-

мент не прошел государственную регистрацию, его качество ничем не подтверждено. Такой документ легко подвергнуть критике при проверке предприятий АПК органами Роспотребнадзора или при декларировании продукции. Практически все производители пищевой продукции сошлись во мнении о том, что несмотря на добровольность регистрации и экспертизы ТУ, СТО, она необходима. К тому же пищевое производство по нормативным документам негарантированного качества снижает эффективность управления опасными факторами, влияющими на безопасность продукции, основанной на принципах ХАССП.

Именно по вышеуказанным причинам производители АПК выдвигают основное требование к НТД на продукты питания в виде качественной характеристики – наличия экспертизы на соответствие действующим стандартам.

2. Требования к оценке комплектации нормативно-технической документации. Показатель качества – наличие полного комплекта документации.

В комплект готовых ТУ или СТО должны входить: нормативный документ, прошедший экспертизу и согласование в Росстандарте, технологическая инструкция, зарегистрированный каталожный лист, экспертное заключение.

Производители полагают обязательным наличие в комплекте документации на пищевую продукцию технологической инструкции (ТИ), содержащей все необходимые разделы и информацию о выпускаемом продукте. Технологическая инструкция должна включать: характеристику готового продукта, характеристику сырья, технологический процесс (приемку, хранение и растаривание сырья, подготовку сырья, рецептуры и технологию приготовления продукции), упаковку, маркировку, правила приемки, методы анализа, транспортирование и хранение, пищевую и энергетическую ценность, контроль производства, требования безопасности производства, охрану и гигиену труда на предприятии, санитарно-гигиенические требования к продукции.

3. Требование к оценке качества содержания НТД. Показатель качества – подробность и доступность изложения материала, грамотность написания. К этой группе показателей качества производители также отнесли: отсутствие опечаток, технических недочетов, неоднозначно понимаемых слов и предложений, наличие изъятых из ТР ТС терминов и определений, вместо использования ссылок на термины. Все эти показатели качества повышают удобство работы с документацией.

4. Требование к оценке качества технологий, предлагаемых в НТД. Показатель качества – наличие в ТИ отработанных рецептов и технологий.

5. Требование к оценке качества доступности услуги. Показатель качества – доступная цена на услугу. Этот показатель определяется средней стоимостью готовой НТД.

6. Требование к оценке качества оформления документа. Показатель качества – эстетика оформления.

7. Выбор вариантов и способов доставки. Показатель качества – быстрота и удобство получения НТД.

Б. Требования производителей к оценке качества разработки в соответствии с техническим заданием заказчика НТД на пищевую продукцию.

1. Соответствие качества услуг требованиям ГОСТ Р 51740-2001, ГОСТ Р 1.2-2014, Технических регламентов Таможенного союза и действующих межгосударственных и национальных стандартов.

2. Требование к оценке качества уровня профессиональной подготовки и квалификации специалистов. Показатель качества – высокая степень компетентности сотрудников в области разработки технологий производства продуктов питания.

3. Оптимизация расходов в соответствии с объемом и сложностью разработки.

4. Своевременность и точность выполнения заказа по срокам разработки, объемам, номенклатуре.

5. Получение честной, объективной и квалифицированной оценки специалистами предлагаемого заказчиком проекта.

6. Подробное описание всех технологических процессов.

7. Консультирование по ходу работы с нормативно-технической документацией.

8. Результативность предоставленной услуги – производство по разработанному нормадокументу продукта с заданными производителем значениями, качествами, свойствами и иными характеристиками.

Таким образом, удовлетворенность качеством предлагаемых услуг в сфере стандартизации будет зависеть от того, в какой степени, по мнению производителя, они соответствуют либо не соответствуют его ожиданиям. К каждому конкретному виду услуг производитель предъявляет определенные требования, в результате которых показатели качества услуг приобретают свои количественные и качественные характеристики. Точки зрения на качество услуг исполнителя и потребителя отличаются, и чем меньше расхождение во мнениях, тем успешнее функционирует организация. Именно поэтому качество услуг в области стандартизации пищевого производства можно и нужно планировать как при разработке нормативно-технических документов, так в процессе их реализации. Это позволит успешно осуществлять управление качеством услуг, создаст значительные возможности для повышения производительности, эффективности и сокращения затрат.

Список используемых источников:

1. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. Национальный стандарт Российской Федерации.
2. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. Межгосударственный стандарт.
3. ИСО 9004-2-91 Административное управление качеством и элементы системы качества. Международный стандарт.