DOI: 10.17117/no.2015.04.028

Поступила (Received): 16.05.2015

<http://ucom.ru/doc/no.2015.04.028.pdf>

tu@agropit.ru

Саввина Ю.В., Козодаев Р.Н.

Формирование показателей качества услуг в области стандартизации пищевого производства

Savvina J.V., Kozodaev R.N.

The formation of the indicators of quality of services in the field of the standardization of the food production

Научная статья посвящена вопросу формирования показателей качества услуг в области стандартизации пищевого производства. Стандарты оказывают решающее влияние на качество на всех стадиях его бытия – от разработки до внедрения документации в производство. Верное и точное представление о показателях качества является основой для развития системы управления качеством услуг в области стандартизации, повышения производительности труда и сокращения затрат. Актуальность исследования определяется необходимостью внедрения на предприятия РФ эффективных систем управления качеством на основе национальных и межгосударственных стандартов, обеспечивающих потребителей услугами, отвечающими требованиям современного российского и таможенного законодательства. Объектом исследования являлись организации, представляющие услуги в области стандартизации и регламентирующие выпуск пищевой продукции на территории Российской Федерации. Цель исследования – выявление, анализ и классификация показателей качества услуг в области стандартизации производства пищевой продукции. В качестве нормативно-правовой базы исследования использовались международные, межгосударственные и национальные стандарты ГОСТ Р ИСО 9004-2001, ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ Р 52113-2014. По результатам мониторинга информации о восприятии потребителем услуг в сфере стандартизации пищевого производства, авторами сформирована номенклатура показателей качества услуг и представлена их классификация

Ключевые слова: стандартизация, пищевое производство

The scientific article is devoted to the question of the formation of indicators of quality of services in the field of the standardization of the food producing. Standards have a critical influence to the quality at all stages of its forming – from the working up to the implementation of the documentation into the production. The correct and the accurate understanding of the quality indicators is the basis for the development of the quality management of the system of services in the field of the standardization, the increasing of the productivity and the reducing of the costs. The actuality of the research is determined by the necessity of the introduction at the enterprises of the Russian Federation the effective quality management systems which are based on the national and interstate standards, that providing the consumers with services corresponding to modern Russian and the customs legislation. The objects of this study are organizations representing services in the field of standardization and regulation the production of food products on the territory of the Russian Federation. The purpose of the study is the identification, the analysis and the classification of indicators of the quality of services in the field of the standardization of the food production. As the regulatory framework of the study are used international, interstate and national standards 9004-2001 ISO, GOST ISO 9001-2011, GOST R 52113-2014. Authors have formed the nomenclature of indicators of quality of services and their classification according to the results of a monitoring the information of the consumer's perception of services in the field of the standardization of the food production

Key words: standardization, food production

Саввина Юлия Владимировна

Кандидат филологических наук, директор
Научно-производственный центр «Агропищепром»
г. Мичуринск, ул. Советская, 196

Savvina Yulia Vladimirovna

Candidate of Philological Sciences, Director
Scientific-production center "Agropizheprom"
Michurinsk, Sovetskaya st., 196

Козодаев Роман Николаевич

Магистрант
Мичуринский государственный аграрный
университет
г. Мичуринск, ул. Интернациональная, 101

Kozodaev Roman Nikolaevich

Graduate
Michurinsk state agrarian university
Michurinsk, International st., 101

Научная статья посвящена вопросу формирования показателей качества услуг в области стандартизации пищевого производства. Стандарты оказывают решающее влияние на качество на всех стадиях его бытия – от разработки до внедрения документации в производство. Верное и точное представление о показателях качества является основой для развития системы управления качеством услуг в области стандартизации, повышения производительности труда и сокращения затрат. Актуальность исследования определяется необходимостью внедрения на предприятия РФ эффективных систем управления качеством на основе национальных и межгосударственных стандартов, обеспечивающих потребителей услугами, отвечающими требованиям современного российского и таможенного законодательства. Объектом исследования являлись организации, представляющие услуги в области стандартизации и регламентирующие выпуск пищевой продукции на территории Российской Федерации. Цель исследования – выявление, анализ и классификация показателей качества услуг в области стандартизации производства пищевой продукции. В качестве нормативно-правовой базы исследования использовались международные, межгосударственные и национальные стандарты ГОСТ Р ИСО 9004-2001, ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ Р 52113-2014. По результатам мониторинга информации о восприятии потребителем услуг в сфере стандартизации пищевого производства, авторами сформирована номенклатура показателей качества услуг и представлена их классификация.

Современный этап социально-экономического развития России ставит перед отечественными предприятиями задачу всесторонней интеграции в мировое экономическое пространство, для решения которой необходимо задействовать целый комплекс механизмов управления. Одним из таких механизмов, безусловно, выступает повышение конкурентоспособности российской экономики на базе совершенствования качественных параметров выпускаемой продукции и оказываемых услуг. Очевидно, что только на этой основе предприятие может выжить в условиях конкуренции и получить необходимую прибыль.

Понятие *качество* включает целый комплекс интеллектуальных, технико-технологических и организационно-экономических характеристик, определяющих успешность предприятия. Международная организация по стандартизации (ISO) определяет качество следующим образом:

Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, обеспечивающая удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей [1, 3].

Обратимся к определениям понятия услуга.

Услуга – результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей заказчика [2, 3].

Представление потребителя о качестве услуги всегда субъективно. А. Рогожкин, считал, что «качество услуги – понятие индивидуальное и у каждого клиента есть свое представление о том, как ему должны оказывать те или иные услуги... Поэтому основой измерения качества услуги является соотношение ожидания клиента и его восприятия деятельности компании». Оценка удовлетворения заказчика должна сосредоточивать внимание на том, насколько краткое описание услуги, спецификации и процесс предоставления услуги удовлетворяют запросы заказчика.

В современной правовой и экономической литературе, менеджменте поднимались проблемы определения критериев оценки качества риелторских, юридических, медицинских, образовательных, сервисных и других услуг. Попыток определения критериев оценки качества услуг в области стандартизации, регламентирующей выпуск пищевой продукции в РФ, не наблюдалось в отечественной литературе. Сложность такого рода исследований определяется необходимостью отслеживания всех изменений в нормативном законодательстве. В связи с этим была определена цель исследования –выявление, анализ и классификация показателей качества услуг в области стандартизации производства пищевой продукции.

По результатам мониторинга информации о восприятии потребителем услуг в сфере стандартизации пищевого производства, нами сформирована классификация показателей оценки 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 качества услуг в области стандартизации пищевого производства по результатам опроса представителей предприятий сформировались в соответствии с требованиями к оценке качества:

- 1) готовой нормативно-технической документации (НТД) на пищевую продукцию (рисунок 1);
- 2) разработки НТД на пищевую продукцию по техническому заданию заказчика (рисунок 2);
- в) обслуживания (рисунок 3);
- г) консультирования (рисунок 3).

Требования потребителей к оценке качества готовой НТД на пищевую продукцию представлены на рисунке 1.

Основным показателем качества таких нормативно-технических документов на производство продуктов питания как Технические условия (ТУ), Стандарты организации (СТО) являются, по мнению производителей, их согласование и экспертиза в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (Росстандарте).

Рис. 1.

Показатели качества готовой НТД на пищевую продукцию

Экспертиза ТУ проводится на соответствие требованиям ГОСТ Р 51740 «Технические условия на пищевые продукты. Общие требования к разработке и оформлению», а также полноту и правильность ссылок на действующие стандарты и иные законодательные акты.

Приоритетным показателем качества готовых ТУ или СТО является полнота комплекта документации, в который должны входить: непосредственно сам нормативный документ, прошедший экспертизу и согласование в Росстандарте, технологическая инструкция, каталожный лист продукции, экспертное заключение.

Требованием к оценке качества содержания НТД производители отмечают такой показатель качества как подробность и доступность изложения материала, грамотность написания, 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.

С точки зрения производителей, качество технологий, предлагаемых в НТД, определяется наличием в ТИ отработанных рецептур.

Одно из требований к качеству НТД – это доступная цена на услугу. Этот показатель определяется средней стоимостью готовой документации.

Критерием оценки качества оформления документа явился следующий показатель качества – эстетика оформления.

Показателями качества были названы также выбор вариантов и способов доставки, быстрота и удобство получения НТД.

Требования производителей к оценке качества разработки в соответствии с техническим заданием заказчика НТД на пищевую продукцию представлены на рисунке 2.

Рис. 2. Показатели качества услуг по разработке нормативно-технической документации на пищевую продукцию

Наиболее часто называемый показатель качества услуг по разработке НТД на пищевую продукцию – соответствие качества услуг требованиям ГОСТ Р 51740-2001, ГОСТ Р 1.2-2014, Технических регламентов Таможенного союза и действующих межгосударственных и национальных стандартов.

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

Требованиями производителей к оценке качества разработки НТД на пищевую продукцию явились также: оптимизация расходов в соответствии с объемом и сложностью разработки; своевременность и точность выполнения заказа по срокам разработки, объемам, номенклатуре, получение честной, объективной и квалифицированной оценки специалистами предлагаемого заказчиком проекта, подробное описание всех технологических процессов, консультирование по ходу работы с нормативным документом.

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

Требования производителей к качеству обслуживания в сфере стандартизации пищевого производства показаны на рисунке 3.

Рис. 3. Показатели качества обслуживания в сфере стандартизации пищевого производства

Отзывчивость – стремление или готовность специалистов предоставить услугу. В это понятие также включается своевременность услуги, например, быстрый ответ на звонки, сообщения по электронной почте, выставление счета, оформление договора и др.

Наличие требуемых навыков и знаний, высокий уровень профессиональной подготовки и квалификации специалистов – критерии, касающиеся способности персонала внушать уверенность, доверие производителю.

В отношениях с потребителями важны соблюдение профессиональной этики поведения, вежливость, уважительное отношение, внимательность и предупредительность сотрудников.

Ценятся положительные индивидуальные качества сотрудников – умение обеспечить доброжелательную атмосферу, проявлять терпение, выдержку, способностью избегать конфликтных ситуаций.

Под хорошей материально-технической оснащённостью организации, производители понимают наличие и выбор связи, удобство работы с сайтом, каталогом услуг, разнообразие и широта ассортимента предоставляемых услуг, инструменты или оборудование, используемые для того, чтобы предоставить услугу.

Среди требований к оценке качества обслуживания в области стандартизации пищевого производства производители выделяют: выполнение услуги в обозначенный срок, точность в счетах, бухгалтерских записях, взаимопонимание, отзывчивость, высокий уровень квалификации специалистов.

Рис. 4. Показатели качества консультативных услуг в сфере стандартизации пищевого производства

На рисунке 4 отражены требования производителей к оценке качества консультативных услуг в сфере стандартизации пищевого производства.

При получении консультативных услуг производителям важно чтобы информация соответствовала современному законодательству в сфере стандартизации, была изложена подробно и доступно. Консультирующий должен иметь высокие профессиональные качества в области стандартизации пищевой промышленности и знания технологических процессов производства.

Для производителей ценно умение специалистов просчитать и предложить разные варианты решения технологических задач, обосновать достоинства и недостатки разных вариантов их решения, предостеречь от нерациональных решений, оценить перспективы дальнейшей работы при разных вариантах решения технологических задач.

На основе полученных от производителей данных о показателях качества нами составлена анкета, позволяющая выяснить определяющие показатели оценки качества услуг в области стандартизации и представить их количественные данные. В течение 2015 года проводилось анкетирование более 5000 клиентов ООО Научно-производственного центра «Агропищепром». Анкета высылалась на электронную почту клиента, либо производители самостоятельно заполняли ее на сайте организации.

В результате опроса был получен следующий результат:

– **требования к готовым НТД, % опрошенных (рисунок 5):** согласование и экспертиза в Росстандарте – 100% (5000 чел.), наличие полного комплекта документации – 100% (5000 чел.), подробность изложения материала и грамотность написания – 81% (4050 чел.), наличие отработанных рецептур и технологий – 60% (3000 чел.), доступность цены – 84% (4200 чел.), эстетика оформления – 29% (1450 чел.); выбор вариантов и способов доставки – 25% (1250 чел.);

– **требования к разработке НТД, % опрошенных (рисунок 6):** соответствие стандартам – 100% (5000 чел.), высокая степень компетентности сотрудников – 97% (4850 чел.), оптимизация расходов – 75% (3750 чел.), своевременность и точность выполнения заказа – 93% (4650 чел.), получение объективной оценки проекта – 32% (1600 чел.), подробное описание технологических процессов – 80,1% (4005 чел.), консультирование по ходу работы с НТД – 41% (2051 чел.), результативность услуги – 62% (3102 чел.);

– **требования к обслуживанию, % опрошенных (рисунок 7):** выполнение услуги в срок – 97% (4850 чел.); точность в счетах, бухгалтерских записях – 95% (4750 чел.), своевременность услуги – 73% (3650 чел.), квалификация специалистов – 82% (4100 чел.), соблюдения профессиональной этики – 42,1% (2105 чел.), положительные индивидуальные качества сотрудников – 33% (1050 чел.), взаимопонимание – 20% (1001 чел.), материально-техническая оснащенность организации – 08% (400 чел.);

– **требования к консультированию, % опрошенных (рисунок 8):** подробность и доступность для производителя изложения информации – 77% (3852 чел.), знание специалистами технологических процессов – 94,5% (4725 чел.), знание законодательства в сфере стандартизации – 83% (4150 чел.), умение просчитать и предложить разные варианты решения технологических задач, обосновать достоинства и недостатки разных вариантов их решения – 28% (1402 чел.).

Рис. 5. Результаты опроса производителей о показателях качества готовых НТД

Рис. 6. Результаты опроса производителей о показателях качества разработки НТД по техническому заданию заказчика

Рис. 7. Результаты опроса производителей о показателях качества обслуживания в сфере стандартизации пищевого производства

Рис. 8. Результаты опроса производителей о показателях качества консультативных услуг

Таким образом, проведенное анкетирование показало значение предложенных критериев качества услуг для наших клиентов. По результатам опроса выделились наиболее важные показатели для всех групп услуг, которые в своих анкетах отмечали практически все респонденты (около 100%).

Так, для 100% респондентов исключительно важным требованием к готовым НТД являлось их согласование и экспертиза в Росстандарте, а также подробность изложения материала и грамотность написания. Анкетирование также выявило, что 16% опрошенных ради качества готовы поступиться ценой, эстетика оформления и выбор вариантов доставки оказались наименее важными среди прочих. Такой разброс в показателях зафиксировал готовность ряда опрошенных поступиться ценой, эстетическими характеристиками и удобством доставки, но не в ущерб соответствия стандартам и полноте комплектации документов.

Подавляющее число опрошенных (100%) указали ключевым показателем качества при разработке НТД – соответствие стандартам, не менее важна оказалась степень компетентности сотрудников – 97%. Главным показателем качества обслуживания 97% опрошенных называли своевременность выполнения услуг, 95% уделили внимание точности в счетах и бухгалтерских записях. Наиболее часто отмечаемыми в анкетах критериями качества консультирования были знание специалистами технологических процессов (94,5%) и знание законодательства в сфере стандартизации (83%).

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. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

References:

1. GOST (State standard specification) 52113-2014 Services to the population. Nomenclature of indexes of quality of services. National standard of the Russian Federation.
2. GOST (State standard specification) ISO 9001-2011 Requirements of the quality management System. Requirements. Interstate standard.
3. GOST R ISO 9004-2001 Administrative quality management and the elements of the quality system. International standard.