

Федеральное агентство по образованию
Восточно-Сибирский государственный
технологический университет

А. П. ОЛЕФИРОВА

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ

Учебное пособие

Рекомендовано Министерством образования и науки
Республики Бурятия в качестве учебного пособия

Улан-Удэ
Издательство ВСГТУ
2005

ББК 65.442-80
УДК 658.56
О-536

Рецензенты

В.М. Дымбрылов – инженер по сертификации услуг общественно-го питания НП Центр «ИСПРУО».

Е.Ю. Полянская – эксперт по сертификации услуг общественно-го питания ООО «Бурятский центр сертификации»

Олефирова А.П.

О-536 Сертификация услуг: Учебное пособие. – Улан-Удэ. Изд-во ВСГТУ, 2005. – 140 с. ISBN 5 89230 211 3

В учебном пособии даны понятие и классификация услуг, нормативно-правовое их обеспечение, цели и принципы подтверждения соответствия, его организационная структура. Вопросам непосредственного осуществления процедуры сертификации посвящены разделы, где рассматриваются порядок, схемы и оценка качества услуг. В приложениях приведена методика оценки качества некоторых видов услуг, разработанная автором на основании проведенных исследований.

Учебное пособие предназначено студентам специальности 072000 «Стандартизация и сертификация» дневной и заочной форм обучения; студентам инженеро-технологов пищевой отрасли, общественного питания и др., а также аспирантам и научно-техническим работникам.

Редактор *Т.Н. Чудинова*

Подписано в печать 02.11.2005 г. Формат 60×84 1/16. Гарнитура Таймс.
Усл. печ. л. 8,14. Тираж 300. Заказ № 218.

Издательство ВСГТУ
670013 г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, 40 в.

ISBN 5 89230 211 3

ББК 65.442-80
© А.П. Олефирова, 2005
© Изд-во ВСГТУ, 2005

Содержание

Введение	4
1 Понятия и классификация услуг	5
1.1 Понятие услуги	5
1.2 Понятие работы	9
1.3 Классификация услуг	10
1.4 Номенклатура сертифицируемых работ и услуг	13
2 Нормативно-правовое обеспечение в сфере услуг	14
2.1 Правовое обеспечение	14
2.2 Нормативная база подтверждения соответствия	17
3 Особенности сферы услуг	23
4 Цели и принципы сертификации услуг – подтверждения соответствия	25
5 Участники подтверждения соответствия услуг	30
6 Организационная структура подтверждения соответствия	33
7 Порядок проведения сертификации услуг	36
8 Схемы сертификации услуг	39
9 Применение схем сертификации услуг	42
10 Оценка качества услуг	46
11 Особенности сертификации услуг	50
12 Добровольная сертификация	54
12.1 Значение добровольной сертификации	54
12.2 Принципы и объекты добровольной сертификации	55
Литература	58
Приложения	59

Введение

Прошедшее десятилетие (1990–2000) провозглашено ЮНЕСКО десятилетием услуг, а 1996 г. объявлен международной организацией по стандартизации (ИСО) годом услуг, что свидетельствует о всевозрастающей роли услуг в жизни человека. Мир полон разнообразных услуг, и конкурентная борьба переместилась в их сферу.

Улучшение качества продукции и услуг, гарантия их безопасности для потребителя являются объективной необходимостью. Производитель стремится улучшить качество продукции или услуги, поскольку это сулит ему расширение рынка сбыта, получение дополнительной прибыли.

Сертификация – это основное средство в рыночных условиях, позволяющее гарантировать соответствие продукции требованиям нормативной документации. Она основывается на оценке качества услуг, испытаниях или проверке результатов услуги, а также испытаниях продукции и оценке условий ее производства.

В российской экономике на фоне традиционных услуг населению (бытовых, связи, транспорта, жилищно-коммунальных, культуры, туризма, банков, медицинских, торговли, общественного питания) появляются новые виды этого рода деятельности: аудиторские (страховая, финансовая и налоговая оценка и контроль), трастовые (доверие собственности), финансовые (кредитование, брокерские, залоговые), фрахтовые и др.

Всему этому есть объяснение – социальный, научный, технический, экономический и культурный прогресс, приводящий к усложнению экономической и социальной жизни общества, возрастанию факторов риска для жизни и здоровья человека и окружающей его среды (экологии), недостатка времени потребителя.

1 Понятия и классификация услуг

1.1 Понятие услуги

Толковые словари русского языка дают различные толкования понятия «услуги» и взаимосвязанных терминов: в словаре Даля «оказать услугу – это услужить, угодить, быть полезным, сделать нужное, угодное дело»; в словаре Ожегова «услуга – это действие, приносящее пользу или помощь другому»; в Большой Советской энциклопедии «услуга – это определенная целесообразная деятельность, существующая в форме полезного эффективного труда».

В ФЗ «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности» услугу определяют как «предпринимательскую деятельность, направленную на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений».

В стандарте МЭК 1191-90 «Надежность и качество услуг. Термины и определения» услугу выражают как «набор функций, которые организация предлагает потребителю».

Услугу обычно связывают с положительным результатом. Хотя он может быть и отрицательным, называемым в шутку «медвежьей услугой». Результат услуги оценивается потребителем. Исполнитель может проделать всю работу сполна и получить свой результат, но потребитель может оценить его отрицательно и не принять работу. Например, в ателье сшили костюм из материала потребителя, но костюм ему не понравился, и, расторгнув договор, он оставил сшитый костюм в ателье. Услуга не состоялась. Поэтому в определении услуги по международному стандарту ИСО 9004.2:1991 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам» и по ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению, терми-

ны и определения» результат стоит на первом месте.

Услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Выделим из определения ключевые слова и дадим их понятия: потребитель и потребности; исполнитель и собственная деятельность исполнителя; взаимодействие (потребителя и исполнителя); результат услуги, и представим их во взаимосвязи (рис. 1).

Потребителем услуг по Закону РФ «О защите прав потребителей» является «гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, или приобретающий, или использующий товары, работы, услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

Потребителями услуг могут быть:

- общество (услуги охраны общественного порядка, радио- и телевидения, связи и др.);
- население (жилищно-коммунальные, дорожно-строительные работы и др.);
- предприятие (аренда офиса, спортивного и лекционного зала и др.);
- гражданин, заказывающий услуги по индивидуальным заказам (пошив вещи, постройка дома, оформление интерьера квартиры и др.).

Статус потребителя сказывается на характере потребления услуги – «коллективном, семейном, личном». По Закону РФ «О защите прав потребителей»: «Потребитель – это гражданин со своими разнообразными потребностями».

Потребности связаны с личностью потребителя и его собственностью. Потребности могут быть разделены на два вида:

– нематериальные – здоровье человека, его образование, информация, культура, духовные ценности и др. В Гражданском кодексе РФ их называют как «нематериальными потребностями» (ст. 117), так и «нематериальными благами» (ст. 128 и 150)

– материальные – имущество в виде вещей, включая деньги и ценные бумаги; постройки; земля, недвижимость, домашние животные и другая собственность.

Исполнителем услуги (по Закону РФ «О защите прав потребителей») может быть организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

В жизни все мы вовлечены в постоянное взаимодействие через услуги друг другу и постоянно оказываемся исполнителями услуг.

Собственная деятельность исполнителя – это совокупность разных процессов при оказании услуги. Наиболее характерной из них является процесс обслуживания. Другие процессы для создания продукции и оказания услуг маркетинга, материального обеспечения, постановки на производство, подготовки персонала, ремонта и поставки, менеджмента качества и т. п. являются общими.

Взаимодействие (или обслуживание) – это процесс оказания услуги, когда происходит:

– либо непосредственное общение потребителя (заказчика) с исполнителем услуги (прием и выдача заказа, обслуживание клиента в ресторане, бане, магазине, на транспорте и др.);

– либо опосредованное через технические средства общения потребителя (заказчика) с исполнителем (междугородные телефонные переговоры либо информационный обмен в Интернете, продажа билетов и резервирование мест, экспедиторские услуги и др.).



Рисунок 1 – Взаимосвязь понятий, составляющих определение «услуги»

Термин «взаимодействие» в российском сервисе менее применим, чем термин «обслуживание».

Обслуживание (по ГОСТ Р 50646-94) – это деятельность исполнителя при непосредственном или опосредованном через технические средства контакте с потребителем услуги.

«Результат услуги» как термин применяется в законах, однако он не стандартизован.

Результат услуги – это измененное состояние объекта услуги или удовлетворенные потребности.

Например, результатом строительной услуги является построенный дом, услуги общественного питания – кулинарная продукция, услуги пошива – сшитая вещь, услуги ремонта – отремонтированные вещи, услуги рекламы – информация, услуги страхования – застрахованная жизнь, услуги здравоохранения – улучшенное здоровье, банковской услуги – банковский вклад и др.

1.2 Понятие работы

В законах и федеральных правилах обслуживания используют выражения «Выполнение работ» (гл. 38 ст. 770 ГК РФ) и «Оказание услуг» (гл. 39 ГК РФ; «О защите прав потребителей»).

Слова «работа» и «услуги» включены в наименования таких документов, как: «Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации»; «Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации».

По Гражданскому кодексу (ст. 128) работа и услуги являются объектами имущественного права.

В чем же различие между работой и услугой?

За рубежом понятие «работа» включает как самостоятельный процесс, так и составную часть услуги.

По ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации РФ. Основные положения» работа (процесс) являлась объектом государственной стандартизации и счита-

лась синонимом слова «процесс». ГОСТ Р 1.12-99 «Государственная система стандартизации РФ. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения» уточняет объекты Государственной системы стандартизации (ГСС) как «процессы, продукция, услуги».

Действительно, услуги, в которых преобладают процессы, по традиции называют работами. Например, к производственным услугам (по ГОСТ Р 1.0-92 п. 3.2.) относят услуги для удовлетворения нужд предприятий и организаций, а также научно-исследовательские, опытно-конструкторские, технологические, пусконаладочные, утилизационные работы. В США подсчитано, что содержание работ в услугах производственной сферы составляет 72,5%. В Европе больше услуг непроизводственного характера.

Многие услуги в промышленности традиционно причисляют к работам административным, маркетинговым, экономическим.

На основании приведенных примеров можно заключить, что *работа* – это составная часть услуги, связанная непосредственно с процессами оказания услуги. По аналогии с термином «результат услуги» в законах применяют термин «результат работы».

Итак, услугу называют деятельностью, продукцией, работой, набором функций. Это свидетельствует о неоднозначном понимании услуги и о наличии терминологической проблемы.

1.3 Классификация услуги

Услуги разделяют на материальные, нематериальные (или социально-культурные) и производственные.

Под материальной услугой понимают деятельность ее исполнителя по удовлетворению материальных нужд потребителя.

В этом случае результат услуг может быть выражен любым изменением собственности потребителя: восста-

новлением, сохранением, улучшением (вычищенная вещь, застрахованное имущество или ценные бумаги, перемещенный груз, отремонтированный автомобиль и др.) или созданием новых изделий по индивидуальным заказам (построенный дом, сшитый костюм, изготовленная кулинарная продукция и др.). Результат материальных услуг – это измененная или новая продукция.

Нематериальная, или социально-культурная, услуга – это деятельность исполнителя услуги по удовлетворению социально-культурных нужд потребителя.

В этом случае результатом услуги является изменение состояния самого человека.

Потребитель этих услуг – человек: пациент клиники; отдыхающий санатория; посетитель ресторана, бассейна, бани, парикмахерской; обучающийся, студент и др. Соответственно характеру потребностей именуют и услуги.

Нематериальные услуги порой называют и продукцией: эстетической (музейные услуги), интеллектуальной (услуги науки и образования), оздоровительной (услуги здравоохранения и физкультуры), финансовой (услуги банков, аудиторских фирм) и др.;

Производственная услуга – это услуга по удовлетворению нужд предприятий и организаций. Понятие этой услуги выражается через термин «работа», например, научно-исследовательская и технологическая; наладочные и пусковые, эксплуатационные работы и т.п. Соответствующие процессы называют «выполнением работ», «оказанием услуг». Они стали объектами сертификации, в частности вошли в документ «Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (см. п. 7.2).

На рисунке 2 показана отечественная классификация услуг (работ).

Приведенная на рисунке классификация еще несовершенна. Она не гармонизирована с международной



Рисунок 2 – Современная отечественная классификация услуг (работ)

классификацией, не охватывает ряд новых видов услуг, появляющихся регулярно в современной российской практике сертификации.

1.4 Номенклатура сертифицируемых работ и услуг

Как и продукция, услуги, потенциально опасные для жизни, здоровья и имущества потребителя находятся в поле зрения государства при защите его прав.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 1997 г. в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, были включены следующие виды услуг:

- ремонт и техническое обслуживание бытовой радио-электронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых машин и бытовых приборов;
- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств;
- химическая чистка и крашение;
- транспортные (услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом); жилищно-коммунальные (услуги гостиниц и прочих мест проживания);
- туристские и экскурсионные услуги;
- услуги парикмахерских;
- услуги торговли и общественного питания.

Однако в номенклатуру продукции и услуг, введенную с 1 октября 1998 г., вошли лишь те виды услуг из числа перечисленных выше, по которым имеются утвержденные системы сертификации. Вне сферы сертификации из-за отсутствия нормативной базы остаются такие важнейшие услуги, как услуги рынков и медицинских услуг. Однако в 2003 г. все услуги переведены в добровольную форму подтверждения соответствия.

2 Нормативно-правовое обеспечение в сфере услуг

2.1 Правовое обеспечение

В сфере услуг введено много законодательных актов. На каждую высшую группу услуг по ОК 002-93 «Общероссийский классификатор услуг населению» имеются один или несколько законов и федеральных правил обслуживания (нормативно-правовых актов). В них фиксируются современные требования безопасности, качества услуг и обслуживания. Неполный перечень законов и федеральных правил обслуживания для групп однородных услуг по ОК 002-93 приведен в табл. 1.

Основополагающий международный документ по услугам – Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС), введенное в действие в 1995 г.

Всемирной торговой организацией (ВТО), стимулирует мировую торговлю, правовое и нормативное обеспечение качества услуг, а также подтверждение соответствия услуг установленным требованиям.

В настоящее время, число нормативных документов по которым осуществляется сертификация услуг, составляет свыше 150, из них межгосударственных стандартов (ГОСТ)-69, ГОСТ Р-20, остальные нормативные документы – отраслевые стандарты, технические условия, инструкции, положения, приказы, руководства. В частности, разработано большое число отраслевых документов для сертификации услуг автосервиса и химчистки. Тем не менее в целом нормативное обеспечение сертификации услуг (работ) находится на стадии формирования. Оно просто не успевает за возрастающей ролью услуг в современном производстве и потреблении.

Для вступления в ВТО России нужно выполнить условия ГАТС и дополнительные условия, установленные

международными документами: «Соглашением по техническим барьерам в торговле»; «Соглашением по санитарным и фитосанитарным мерам».

Таблица 1 – Нормативно-правовые акты сферы услуг

Вид услуги	Федеральный закон и правила по видам услуг	Год введения документа
1	2	3
Бытовые	Правила бытового обслуживания населения в РФ ФЗ «О погребении и похоронном деле»	1997 1996
Связи	ФЗ «О связи»	1995
Информационные	ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» ФЗ «О рекламе»	1995 1995
Пассажирские перевозки	ФЗ «О федеральном железнодорожном транспорте» Конвенция о международной гражданской авиации Водный кодекс РФ Воздушный кодекс РФ ФЗ «О безопасности дорожного движения»	1995 1994 1995 1997 1995
Жилищно-коммунальные	Правила предоставления коммунальных услуг Закон РФ «Об основах федеральной жилищной политики» ФЗ «Об энергосбережении»	1994 1993 1996
Культуры	Основы законодательства РФ о культуре	1992
Физкультуры и спорта	ФЗ «О физической культуре и спорте»	2000
Банковские	Закон РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР»	1990 с изм. и доп. от 1995
Туристские	ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	1996 1994

окончание таблицы 1

1	2	3
Торговли	Закон «О торговой деятельности в г. Москве» Правила продажи отдельных видов товаров Правила продажи товаров по образцам Правила продажи алкогольной продукции на территории РФ и др.	1998 1998 1997 1996
Общественного питания	Правила оказания услуг общественного питания	1997
Образования	Закон РФ «Об образовании» ФЗ «О дополнительном высшем образовании»	1992 1997
Медицинские и санаторно-оздоровительные	Закон РФ «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» ФЗ «О государственном регулировании в области генной инженерии»	1993 1999 1996
Правовые	Гражданский кодекс РФ Арбитражный процессуальный кодекс РФ Кодекс РФ об административных правонарушениях Уголовный кодекс РФ	1994 1995 2001 1996

ГАТС также определяет правительственные принципы и правила, регулирующие торговлю услугами, поставляемыми на коммерческой основе вне зависимости от форм собственности. Принципы и правила оформляются посредством общих и специфических обязательств стран участников соглашения.

2.2 Нормативная база подтверждения соответствия

Нормативное обеспечение подтверждения соответствия складывается из нормативных документов, содержащих требования к услугам и способы подтверждения соответствия этим требованиям, а также организационно-методических документов, регламентирующих организационные и процедурные вопросы подтверждения соответствия.

Нормативные документы. Необходимым условием для подтверждения соответствия является наличие нормативного документа, определяющего требования к услугам и методы оценки, проверки, испытаний.

В нормативные документы для целей подтверждения соответствия включаются только те характеристики, которые могут быть объективно проверены при подтверждении соответствия-характеристики, обеспечивающие безопасность услуг для жизни, здоровья граждан, сохранности их имущества и безопасность окружающей среды. Характеристики и требования к услугам должны быть сформулированы ясно, точно, обоснованно и конкретно.

Непосредственное участие клиента (человека) при обслуживании предполагает воздействие на него ряда факторов, влияние каждого из которых в отдельности не превышает уровень допустимого риска. Каждый из таких факторов характеризует тот или иной аспект качества услуги (например, фоновый уровень шума при оказании услуги, опрятность исполнителя услуги и др.). Однако совокупное их воздействие может нанести ущерб здоровью или имуществу потребителя.

Внешними опасными факторами могут стать как сам потребитель при нарушении правил потребления услуги (турист, экскурсант, посетитель предприятия питания и т. д.), так и неприемлемые условия, в которых осуществляет-

ся оказание услуги (общественного питания, парикмахерской, розничной торговли и т. д.). Особое значение при установлении требований к услуге приобретают требования в части информации потребителей о наличии опасных и вредных факторов при оказании и потреблении таковой.

Особенности стандартизации характеристик качества услуг проявляются в тех видах услуг, объектом которых является непосредственно человек. Требования к качеству услуги в этом случае складываются из показателей качества результата услуги и характеристик условий обслуживания, таких, как: своевременность (время ожидания, оказания и потребления услуги); культура обслуживания (комфортность помещения, оборудования, эстетика интерьера, этика общения персонала); санитарно-гигиеническое состояние помещений, технических и иных используемых средств и др.

В качестве нормативных документов, на соответствие которым проводится подтверждение соответствия, используются: законодательные акты, в которых содержатся конкретные требования к работам, услугам; государственные стандарты; санитарные правила и нормы; строительные нормы и правила; другие документы, которые в соответствии с законодательством РФ устанавливают обязательные требования к качеству и безопасности услуг (правила оказания услуг, утвержденные постановлениями правительства РФ).

В качестве *государственных стандартов* используются:

Межгосударственные стандарты (ГОСТ);

Национальные стандарты РФ (ГОСТ Р).

В сертификации используются следующие виды государственных стандартов: стандарты технических условий; стандарты общих технических требований безопасности.

Санитарные правила и нормы разрабатываются и утверждаются Минздравом России. Они определяют обязательные требования к продукции и услугам. В первую очередь это касается пищевой продукции, продукции общественного питания и т. п., где имеется контакт с человеком или продуктами, потребляемыми человеком.

СанПиНы также содержат обязательные требования к обслуживающему персоналу и санитарно-гигиеническому состоянию помещений, в которых оказывается услуга:

– «Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации», которые устанавливают процедуры, схемы сертификации услуг, порядок рассмотрения апелляций и т.д.;

– документы, устанавливающие требования к участникам сертификации («Общие правила по проведению аккредитации в Российской Федерации», ГОСТ Р 51000.6-96 «Общие требования к аккредитации органов по сертификации продукции и услуг», ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000 «Общие требования к органам по сертификации продукции»);

– документ, устанавливающий требования к регистрации обязательных и добровольных систем сертификации,

– ГОСТ Р 40.101-95;

«Государственная регистрация добровольных систем сертификации»;

«Порядок принятия декларации о соответствии и ее регистрации», «Правила проведения государственной регистрации систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации» и др.

Документы систем сертификации. Каждая система сертификации должна иметь основополагающий документ – общие положения системы, и документ, устанавливающий знак соответствия системы. Эти документы проходят государственную регистрацию. Другие документы систе-

мы, как правило, оформляют в виде правил и рекомендаций по сертификации.

Рассмотрим состав и структуру документов системы сертификации услуг на примере Системы ГОСТ Р. Комплекс этих документов можно разделить на три группы:

1) общесистемные документы, устанавливающие положения по составу, структуре, принципам организации и функционированию системы. Документы этой группы являются основополагающими, разрабатываются в виде правил по сертификации, утверждаются Госстандартом России и регистрируются в Минюсте России;

2) правила сертификации однородных услуг. В этих документах должны устанавливаться: номенклатура услуг, подлежащих сертификации в данной системе; нормативные документы, на соответствие которым проводится подтверждение соответствия, проверяемые характеристики (показатели) услуг и методы оценки, проверки и испытаний; структура системы и функции ее участников; схемы сертификации, используемые в данной системе, и порядок их проведения; порядок проведения инспекционного контроля за сертифицированной услугой; порядок рассмотрения апелляций.

Такие правила утверждаются Госстандартом России (в случае создания системы сертификации однородных услуг каким-либо другим федеральным органом исполнительной власти утверждаются этим органом) и при подтверждении соответствия регистрируются в Минюсте России;

3) документы, устанавливающие отдельные процедуры сертификации, такие как инспекционный контроль сертифицированной услуги; оценка мастерства исполнителя услуги; оценка процесса оказания услуги; оценка предприятия в целом, в том числе его классификации на категории; оценка системы качества и т. д. Документы этой

группы разрабатываются, как правило, в виде рекомендаций, утверждаемых Госстандартом России или по его разрешению центральным органом системы.

Документы участников систем сертификации. Участники систем сертификации – центральные органы, научно-методические центры, органы по сертификации и испытательные лаборатории – должны иметь документы, устанавливающие их юридический статус и систему управления качеством работ (систему качества).

Документы, отражающие юридический статус участника, как правило, называются положениями. В них включают: краткое описание юридического статуса организации; данные об области аккредитации; функции, права, обязанности, ответственность; организационную структуру; взаимодействие с аккредитующим органом и другими организациями; финансовую деятельность; сведения о персонале.

Система управления качеством работ устанавливается в документе, называемом «Руководство по качеству».

Руководство по качеству органа по сертификации должно содержать следующие сведения: политику в области качества; данные о персонале органа, его квалификации и полномочиях (штатного и нештатного); данные о системе повышения квалификации экспертов по сертификации услуг; организационную схему, отражающую подчиненность, ответственность и распределение обязанностей персонала; процедуры оценки (проверки и контроля) соответствия услуг; сведения о порядке инспекционного контроля; перечень субподрядчиков и процедуры оценки и проверки их компетенции; должностные инструкции персонала; сведения о порядке подачи и рассмотрения апелляций; порядок внутренней проверки деятельности органа по сертификации; сведения о порядке регистрации данных по результатам сертификации, ведении документации и сдачи ее в

архив.

Требования к документам органа по сертификации изложены в ГОСТ Р 51000-96 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000.

Строительные нормы и правила разрабатываются и утверждаются Госстроем России. Они содержат обязательные требования к конструкциям, зданиям и сооружениям.

При добровольной сертификации нет жестких ограничений на использование разных видов нормативных документов. Кроме государственных стандартов и приравненных к ним документов могут использоваться стандарты предприятий и др.

Организационно-методические документы. К организационно-методическим документам по сертификации относятся: общероссийские документы систем сертификации, документы систем сертификации и документы участников этих систем.

Общероссийские документы систем сертификации. Основой для разработки этих документов являются соответствующие законодательные акты и нормативные правовые акты правительства РФ. Разработку таких документов осуществляют специально уполномоченные федеральные органы исполнительной власти в области сертификации.

Основополагающими документами этого уровня являются:

«Правила по проведению сертификации в РФ», которые распространяются на все объекты сертификации (продукцию, услуги, системы качества и производства);

Общие обязательства ГАТС устанавливают: режим наибольшего благоприятствования торговли услугами; транспарентность (гласность) законодательства в сфере услуг; взаимное признание требований к квалификации поставщика (через лицензию, сертификацию, декларацию).

При принятии обязательств по какому-либо виду

(сектору) услуг Россия должна будет указать способ поставки услуги по классификации ГАТС.

Специфические обязательства по доступу на российский рынок услуг могут вводиться специальными мерами и актами, ограничивающими деятельность иностранных поставщиков или продажу иностранных услуг на внутреннем рынке (например, через подтверждение соответствия).

3 Особенности сферы услуг

Особенности услуг (по сравнению с продукцией) сказываются на характере работ по стандартизации и сертификации услуг.

1 *Разделение потребностей на материальные и нематериальные* обязывает различать количественные параметры и качественные характеристики услуг, а также соответствующие методы их оценки.

2 *Воздействие на потребителя условий обслуживания*: комфортности, эргономичности, санитарии, эстетики интерьера и экстерьера современного оборудования и инструментов и др. Для многих видов услуг условия обслуживания определяют результат самой услуги. Например, послеоперационное обслуживание в медицине, средства технического оснащения в образовании, санитарно-гигиенические условия в общественном питании.

3 *Взаимодействие потребителя и исполнителя* при оказании услуг (непосредственно или опосредованно) делает важным потребительское мнение или оценку результата и качества услуг.

4 *Индивидуальный характер оказания услуги и мастерство исполнителя услуги* (педагога, врача, артиста, тренера и др.), с которым взаимодействует потребитель, во многом обуславливает качество. ИСО 9004.2 выдвигает профессиональные требования к персоналу, выражаемые качественными характеристиками: доступность, вежливость, чуткость, аккуратность, предупредительность, ком-

петентность, умение доступно предоставить информацию клиенту, обеспечить эффективность контактов при обслуживании.

5 *Одновременность оказания и потребления услуги* обязывает к координации работ исполнителя услуги и эксперта по оценке качества услуги.

6 *Несохраняемость услуги* означает, что ее нельзя запасти впрок. Это услуги, связанные с расписанием и точным временем исполнения, в которых временные характеристики являются обязательными требованиями к качеству услуги, которое обусловлено своевременностью их оказания (транспортные, образовательные, зрелищные).

Часть услуги может сохраняться в виде интеллектуальной продукции. Например, аргументация в защите адвоката; медицинская консультация врача; планирование маршрутов перемещения при оказании транспортных услуг; инженерные услуги и др. При хранении многих услуг особое значение имеет «программный продукт», когда запасается информация как составная часть технологии исполнения услуги. Например, дистанционный медицинский диагноз; экспертные системы по оценкам собственности; описание туристского маршрута, типовые документированные формы.

7 *Информационная обусловленность* процесса оказания услуги зависит от объема и качества информации. Зависимость от объема информации можно оценить по степени компьютеризации процесса оказания услуг, по совокупности ресурсов, применяемых к входу, хранению, обработке и поставке информации (индивидуальные услуги многих видов творческих работников, консультационные услуги, образовательные).

Право потребителя на компетентный выбор за счет полной и достоверной информации об услуге по ФЗ «О защите прав потребителей» (ст. 8–12) обязывает уста-

навливать требования качества соответствующей информации об услуге, исполнителе и распространителе услуг.

8 *Нетранспортируемость услуг* означает привязанность их к месту, городу, региону. В каждом городе своя инфраструктура услуг и, несмотря на возможность обмена ими, большинство их локализовано.

9 *Региональный колорит сферы услуг* обусловлен массовым потреблением и многократной воспроизводимостью услуг в каждом регионе, городе, населенном пункте, многообразием видов услуг (только в ОК 002-93 более 1500 наименований услуг населению), а также разнообразием потребителей услуг. Например, в Тольятти наиболее развит автомобильный сервис, на Урале пользуются спросом ювелирные услуги по обработке драгоценных камней, в Донбассе — услуги горнолыжного отдыха, в Москве и Санкт-Петербурге - услуги культуры, информации, банков.

4 Цели и принципы сертификации услуг — подтверждения соответствия

Подтверждение соответствия направлено на достижение следующих целей:

1) создание условий для деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей на едином товарном рынке РФ, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;

2) содействие потребителям в компетентном выборе услуг;

3) содействие экспорту и повышение конкурентоспособности услуг; защиту потребителя от недобросовестности исполнителя услуг; контроль безопасности услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;

4) подтверждение показателей качества услуг, заявленных исполнителями услуг.

Подтверждение соответствия услуг, в зависимости от степени их потенциальной опасности, осуществляется в двух формах: посредством сертификации услуг и посредством принятия исполнителем услуг декларации о соответствии.

Подтверждение соответствия услуг осуществляется на основе ряда принципов.

1 *Принцип третьей стороны*. Он означает, что сертификацию осуществляет орган, признанный независимым от сторон, заинтересованных в результатах сертификации (исполнитель услуги и ее потребитель).

2 *Законодательная основа подтверждения соответствия*. Деятельность по сертификации в России основана на Законе РФ «О техническом регулировании», других законодательных и иных нормативных правовых актах РФ, касающихся сертификации отдельных видов услуг. Например, ФЗ «О безопасности дорожного движения», ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» — обязательную сертификацию турпродукта, ФЗ «О физической культуре и спорте».

3 *Открытость систем подтверждения соответствия*. Это возможность ознакомления с составом участников систем подтверждения соответствия, правилами и условиями сертификации.

4 *Гармонизация правил и рекомендаций с международными нормами и правилами*. Она осуществляется в целях обеспечения признания сертификатов и знаков соответствия за рубежом. Разработка организационно-методических документов систем сертификации однородных услуг должна проводиться с учетом действующих международных норм и правил, изложенных: в руководствах Международной организации по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссии (МЭК); международных стандартах ИСО серии 9000, 10000 и

14000; европейских стандартах серий 45000 и 29000 и документ других международных и региональных организаций.

Гармонизация является условием признания сертификатов и знаков соответствия за рубежом и вызвана необходимостью тесного взаимодействия с международными, региональными и национальными системами сертификации других стран.

5 *Исключение дискриминации в процессе сертификации.* К сертификации в РФ допускаются все организации, которые могут подать заявку в любой орган на сертификацию данного вида услуг. Исключается любая дискриминация заявителя и любого участника процесса сертификации (цена, завышенная в сравнении с другими заявителями, неоправданная задержка по срокам, необоснованный отказ в приеме заявки и др.).

6 *Объективность оценок.* Она обеспечивается:

- независимостью органа по сертификации услуг и привлекаемых им к работе экспертов от заявителей и других сторон, заинтересованных в результатах оценки и сертификации;

- компетентностью экспертов, проводящих сертификацию (эксперт должен быть сертифицирован на компетентность сертификации определённого вида услуг и зарегистрирован в Государственном реестре Госстандарта России).

7 *Воспроизводимость результатов оценок.* Она обеспечивается: применением при проведении проверок и оценок соответствия правил и процедур, основанных на единых требованиях;

- проведением оценок на основе фактических данных;

- документальным оформлением результатов оценок, проверок, испытаний и сертификации;

- четкой организацией учета и хранения документации органами по сертификации.

8 *Конфиденциальность.* Орган по сертификации, его эксперты и привлекаемые к сертификации специалисты должны соблюдать конфиденциальность всей информации об организациях, получаемой на всех этапах сертификации, а также выводов по результатам сертификации услуг, предприятий и персонала.

Обеспечение конфиденциальности информации предусматривает неразглашение ее любым лицам или организациям, не занятым непосредственно в процессах сертификации.

Конфиденциальность информации обеспечивается:

- а) для штатного персонала органа по сертификации – определением требований конфиденциальности в приказах руководителя, органа, должностных инструкциях;

- б) для привлекаемого персонала к работам по сертификации – установлением требований конфиденциальности информации в договорах (трудовых соглашениях), заключаемых между органом по сертификации и привлекаемыми участниками.

К конфиденциальной информации, в частности, относятся сведения: о технологии и организации процесса оказания услуг, «ноу-хау», коммерческие, перспективные или любые другие данные, которые могут представлять интерес для конкурентов заявителя; о недостатках заявителя, несоответствиях, материальных, организационных и технических трудностях и другие, которые могли бы повредить престижу организации, принести ей моральный и материальный ущерб; об экономических расчётах между участниками сертификации.

Не допускается передача третьим лицам без согласия обеих сторон, участвовавших в сертификации, документов, справочных, рабочих материалов и результатов оценок,

используемых и подготовленных в процессе сертификации.

Информацию, составляющую служебную или коммерческую тайну защищают способами, предусмотренными Гражданским кодексом РФ и другими законами.

Лица, получившие незаконными методами информацию, которая составляет служебную или коммерческую тайну, обязаны возместить причиненные убытки. Такая же ответственность возлагается на работников, разгласивших служебную или коммерческую тайну вопреки трудовому договору. Условие конфиденциальности информации не соблюдают в случаях, когда оказываемые услуги могут угрожать здоровью потребителей и представлять опасность для окружающей среды.

9 *Информативность.* В системе сертификации должно обеспечиваться информирование всех его участников: центральных органов по сертификации, методических центров, органов по сертификации, испытательных лабораторий, исполнителей услуг, потребителей, а также всех других заинтересованных организаций (лицензионных органов, общественных организаций, органов местного управления и осуществляющих государственный надзор и контроль) о правилах и результатах аккредитации, сертификации и участниках сертификации.

Официальным источником информации по перечисленным вопросам являются Реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий, Реестр сертифицированных услуг и Реестр экспертов.

10 *Специализация органов по сертификации услуг.* Органы по сертификации услуг специализируются по видам услуг в соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению ОК 002-93.

Условием для включения в область аккредитации органа по сертификации того или иного вида услуг является наличие в органе по сертификации экспертов по сертифи-

кации данного вида услуг.

5 Участники подтверждения соответствия услуг

Участниками подтверждения соответствия услуг (далее – сертификации) являются:

- 1) специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации (Госстандарт России) или иные федеральные органы исполнительной власти, уполномоченные проводить работы по подтверждению соответствия;
- 2) центральный орган системы подтверждения соответствия однородных услуг;
- 3) органы по сертификации услуг;
- 4) аккредитованные испытательные лаборатории;
- 5) юридические лица, образовавшие системы добровольного подтверждения соответствия;
- 6) исполнители услуг.

Кроме указанных, в число участников входят учебные центры для подготовки экспертов по сертификации, научно-методические центры и др.

Специально уполномоченный *федеральный орган исполнительной в области сертификации*, которым является Госстандарт России, осуществляет следующую деятельность:

- 1) формирует и реализует государственную политику в области сертификации, устанавливает общие правила и рекомендации по проведению сертификации на территории РФ и публикует официальную информацию о них;
- 2) проводит государственную регистрацию систем сертификации и знаков соответствия, действующих в РФ;
- 3) публикует официальную информацию о действующих в РФ системах сертификации и знаках соответствия и предоставляет её в установленном порядке в международные (региональные) организации по сертификации;
- 4) готовит в установленном порядке предложения о

присоединении к международным (региональными) организациями о взаимном признании результатов сертификации;

5) представляет в установленном порядке РФ в международных (региональных) организациях по вопросам сертификации как национальный орган по сертификации.

Другие федеральные органы исполнительной власти, на которые законодательными актами РФ возложена организация и проведение работ по сертификации, осуществляют свою деятельность в пределах своей компетентности:

1) создают системы подтверждения соответствия однородных услуг и устанавливают правила процедуры и управления для проведения сертификации в этих системах;

2) осуществляют выбор способа подтверждения соответствия услуг требованиям нормативных документов (схемы сертификации);

3) определяют центральные органы систем сертификации;

4) аккредитуют органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры) и выдают им разрешение на право проведения определенных видов работ (лицензии);

5) ведут государственный реестр участников и объектов сертификации;

6) устанавливают правила признания зарубежных сертификатов, знаков соответствия;

7) устанавливают правила аккредитации и выдачи лицензии на проведение работ по обязательной сертификации;

8) осуществляют государственный контроль и надзор и устанавливают порядок инспекционного контроля за соблюдением правил сертификации и за сертифицированными услугами;

9) рассматривают апелляции по вопросам сертификации; выдают сертификаты и лицензии на применение зна-

ков соответствия.

Центральные органы по сертификации:

1) формируют системы сертификации однородных услуг, координируют деятельность органов по сертификации;

2) устанавливают порядок и процедуры проведения сертификации услуг;

3) ведут учёт органов по сертификации услуг, выданных (отменённых) сертификатов соответствия и лицензий на применение знака соответствия;

4) участвуют в работах по совершенствованию нормативной документации по сертификации услуг;

5) обеспечивают публикацию информации о правилах и работах Системы.

Методические центры:

1) разрабатывают организационно- методические документы по сертификации услуг;

2) формируют и совместно с техническими комитетами по стандартизации ведут фонд нормативных документов;

3) обеспечивают документами участников Системы.

Методические центры в основном работают при центральных органах по сертификации услуг. Потребность в них возникла при сертификации услуг в связи со слабой нормативной базой, отсутствием стандартов на потребительские свойства и требования безопасности услуг. В качестве методических центров, как правило, утверждаются отраслевые НИИ (например, НИИАТ - автосервис, автоперевозки).

Функции аккредитованных органов по сертификации и испытательных лабораторий аналогичны соответствующим структурам систем сертификации продукции.

Состав участников Системы сертификации услуг постоянно изменяется и трансформируется в соответствии с

меняющимися условиями практики сертификации. В настоящее время в Системе сертификации услуг ГОСТ Р аккредитовано более 200 органов по сертификации услуг, утверждено 5 центральных органов по сертификации. Среди них такие, как Госкомитет по туризму и спорту – по туристическим услугам, Минтранс – по автоперевозкам и автосервису, и др.

6 Организационная структура подтверждения соответствия

По состоянию на 2001 г. в стране действовало 4 системы обязательной сертификации услуг, образованные разными федеральными органами исполнительной власти:

- система сертификации ГОСТ Р (распространяется на бытовые услуги, услуги на автомобильном транспорте, туристские и услуги средств размещения, услуги торговли и общественного питания и т. д.);
- система сертификации на воздушном транспорте РФ;
- система сертификации на федеральном железнодорожном транспорте;
- система сертификации продукции услуг в области пожарной безопасности.

Наиболее крупной из систем обязательной сертификации является Система сертификации ГОСТ Р, образованная и возглавляемая Госстандартом России. В нее входят 8 систем сертификации однородных услуг и около 300 аккредитованных органов по сертификации услуг. Система сертификации ГОСТ Р выдаёт ежегодно свыше 100 тыс. сертификатов на услуги.

Специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти выполняет работы, связанные с формированием и реализацией государственной политики в области сертификации. Так, Госстандартом России разработаны и утверждены в Минюсте России для применения в

стране основополагающие документы по сертификации: Правила по проведению сертификации в Российской Федерации, Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации, Правила применения знаков соответствия при обязательной сертификации и др.

Все эти основополагающие документы используются при создании правил сертификации конкретных видов услуг. Организация работ по подтверждению соответствия регулируется законодательными и нормативными актами.

Услуги, подлежащие сертификации, определяются по критериям, установленным законом. Перечни таких услуг утверждаются Правительством РФ или федеральным органом исполнительной власти, которому поручена сертификация. Отдельно утверждается Перечень работ и услуг, подлежащих сертификации, и Перечень работ и услуг, подтверждение соответствия которых осуществляется через декларацию о соответствии.

Сертификация услуг в РФ осуществляется в рамках соответствующих систем сертификации. Эти системы создаются федеральными органами исполнительной власти, на которые законодательными актами возложена организация и проведение сертификации.

Система сертификации включает участников работ, нормативную базу, правила управления системой и порядки сертификации услуг.

Формирование систем однородных услуг осуществляется с учетом общности:

- 1) назначения услуг и требований к ним;
- 2) методов оценок;
- 3) области распределения нормативных документов.

В системе подтверждения соответствия однородных услуг устанавливаются:

- 1) перечень услуг, подлежащих подтверждению соответствия в системе;



Рисунок 3 – Организационная структура системы сертификации услуг

2) нормативные документы, на соответствие которым проводится подтверждение соответствия и используемые методы проверки (оценки, испытаний);

3) организационная структура системы и функции ее участников;

4) схемы подтверждения соответствия, применяемые в данной системе, и правила их применения;

5) формы документов, применяемых в системе, правила нанесения знака соответствия;

6) порядок проведения подтверждения соответствия и инспекционного контроля за сертифицированной услугой;

7) порядок рассмотрения апелляций.

Организационная структура системы сертификации услуг представлена на рисунке 3.

7 Порядок проведения сертификации услуг

Процедура сертификации услуг включает:

1) подачу заявки на проведение сертификации; рассмотрение и принятие решения по заявке;

2) оценку соответствия услуг установленным требованиям;

3) принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия (далее – сертификат);

4) выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия;

5) инспекционный контроль сертифицированных услуг.

Для проведения сертификации услуг заявитель направляет *заявку* по установленной форме в соответствующий орган по сертификации. При наличии нескольких органов по сертификации данного вида услуг заявитель вправе направить заявку в любой из них.

Заявка содержит информацию о заявителе, услугах и нормативных документах, на соответствие которым должна проводиться сертификация, а также обязательства опла-

тить работы по сертификации. К заявке могут быть приложены анкеты-вопросники и другие документы, прямо или косвенно свидетельствующие о соответствии услуг установленным требованиям.

Орган по сертификации рассматривает заявку и не позднее одного месяца после ее получения сообщает заявителю решение.

Решение по заявке содержит условия проведения сертификации: наименование аккредитованных испытательных лабораторий, которые могут провести испытания результата услуги (продукции общественного питания и результата услуги химчистки и крашения), сроки работ, информацию о схеме сертификации. При выборе схем сертификации используются те из них, которые обеспечивают необходимую доказательность сертификации.

Оценку соответствия услуг требованиям безопасности орган по сертификации проводит на месте оказания услуги (у заявителя). Порядок оценки оказания услуг устанавливается в правилах сертификации однородных услуг. Оценка соответствия услуг требованиям безопасности включает: оценку оказания услуг; проверку, испытания результата услуг.

Оценка оказания услуг в зависимости от схемы сертификации включает: оценку мастерства исполнителя услуг; оценку процесса оказания услуг; анализ состояния производства; оценку предприятия-исполнителя услуг; оценку системы качества; рассмотрение декларации о соответствии и прилагаемых к ней документов. Итоги оценки отражают в актах.

Проверку результата услуг орган по сертификации проводит в соответствии с нормативными документами.

Испытания результата услуг проводят в аккредитованных испытательных лабораториях. Итоги проверки и испытаний результата услуг отражают в протоколах.

В схемах, предусматривающих оценку системы качества, эта процедура проводится органом по сертификации систем качества. При наличии у заявителя сертифицированной системы качества орган по сертификации учитывает сертификат системы качества при выдаче сертификата на услугу.

Орган по сертификации на основе анализа актов, протоколов и других документов, подтверждающих соответствие услуг установленным требованиям (заключения центров Госсанэпиднадзора, Госпожнадзора, актов проверок органов, осуществляющих государственный надзор и контроль за соблюдением правил сертификации и др.) принимает решение о выдаче сертификата соответствия, оформляет его и регистрирует в государственном реестре. Сертификат действителен только при наличии регистрационного номера. В сертификате указывают все документы, служащие основанием для выдачи сертификата.

Сертификат может иметь приложение, содержащее перечень конкретных однородных услуг, на которые распространяется его действие. Срок действия сертификата устанавливает орган по сертификации с учетом итогов сертификации, сроков действия нормативных документов, но не более чем на три года. При отрицательных итогах анализа орган по сертификации принимает решение об отказе в выдаче сертификата с указанием причин отказа и доводит его до сведения заявителя.

При внесении изменений в нормативную и техническую документацию на услуги, в организационно-правовую форму юридического лица и других изменений, которые могут влиять на требования, подтверждаемые при сертификации, держатель сертификата должен извещать об этом орган по сертификации, который может принять решение о необходимости проведения дополнительных проверок или внепланового инспекционного контроля.

Услуга, на которую выдан сертификат, маркируется знаком соответствия, принятым в системе. Знак соответствия наносят на квитанцию, наряд-заказ, путевку, договор, упаковку, бланки и другую документацию, используют в рекламных и печатных изданиях. Право маркирования знаком соответствия держателю сертификата предоставляется лицензией, выдаваемой органом по сертификации.

Правила применения знака соответствия и особенности маркирования устанавливают в правилах сертификации однородных услуг.

Держатель сертификата обязан указывать в документации (в техническом паспорте, на этикетке, в наряд-заказе, в описании услуги) сведения о проведении сертификации.

8 Схемы сертификации услуг

Схемы сертификации услуг существенно отличаются от схем сертификации продукции. Схемы сертификации продукции гармонизированы с международными. В международной практике сертификации услуг стандартные схемы не установлены.

В России были введены единые схемы сертификации услуг, цель которых заключалась в обеспечении объективности, единых требований и подходов к оценкам качества и безопасности услуг. Эти схемы сертификации в течение шести лет были апробированы в рамках Системы сертификации ГОСТ Р.

При разработке схем сертификации услуг приняты во внимание особенности услуги. При этом базовым является положение, что услуга представляет собой сочетание процесса оказания услуги и её результата, в связи с чем схемы сертификации услуг в общем случае содержат три элемента доказательств соответствия:

- оценку соответствия оказания услуг установленным требованиям;
- проверку или испытания результатов услуг;

– инспекционный контроль сертифицированных услуг.

Оценка соответствия оказания услуг в зависимости от схемы сертификации включает следующие элементы:

- оценку мастерства исполнителя услуг;
- оценку процесса оказания услуг; анализ состояния производства;
- оценку предприятия-исполнителя услуг;
- оценку системы качества;
- рассмотрение декларации о соответствии и прилагаемых к ней документов.

Проверку результатов услуг проводит орган по сертификации, как правило, на базе проверяемого предприятия в соответствии с нормативными документами.

Испытания результатов услуг проводят в аккредитованных испытательных лабораториях.

Инспекционный контроль сертифицированных услуг проводится по правилам и в соответствии со схемой.

Рассмотрим примеры влияния особенностей услуг на определение схем сертификации:

а) следствие, вытекающее из особенности услуги: «Исполнитель услуги не является собственником объекта услуги и ее результата»

Предприятие услуги и орган по сертификации услуг не могут провести испытания результата материальной услуги в объеме, необходимом для подтверждения соответствия (как, например, в случае промышленного производства продукции). В связи с этим необходимо усиление косвенных доказательств через включение в схемы сертификации оценку производства и систем качества;

б) следствие, вытекающее из особенности услуги: «Клиент (человек) является непосредственным участником процесса оказания услуги».

В этой ситуации источником потенциальной опасно-

сти для потребителя являются не только результат услуги, но и вся среда предприятия услуги, а также условия обслуживания, в которых находится клиент. Объектом оценки в такой ситуации должно стать предприятие в целом с точки зрения безопасности оборудования, других применяемых средств, состояния помещений, в которых оказывается услуга;

в) следствие, вытекающее из особенности услуги: «Услуга имеет индивидуальный характер оказания и потребления».

В этом случае наибольшее значение имеет мастерство (квалификация, профессионализм, соблюдение гигиенических требований, этика, эстетика), т. е. оценка мастерства исполнителя.

Установлено 7 схем сертификации услуг, построенных таким образом, что каждая последующая схема включает в качестве составной части процедуры, установленные предыдущей схемой.

Конкретно применяемые схемы сертификации (табл. 2) и подходы к их выбору устанавливаются в правилах подтверждения соответствия однородных услуг. При этом должны учитываться особенности конкретных видов услуг.

Таблица 2 – Схемы сертификации услуг

Номер схемы	Оценка оказания услуг	Проверка (испытания) результатов услуг	Инспекционный контроль сертифицирован- ных работ и услуг
1	2	3	4
1	Оценка мастерства исполнителя услуг	Проверка (испытания) результатов услуг	Контроль мастерства исполнителя услуг
2	Оценка процесса оказания услуг	То же	Контроль процесса оказания услуг
3	Анализ состояния производства	То же	Контроль состоя- ния производства

окончание таблицы 2

1	2	3	4
4	Оценка организа- ции (предприятия)	То же	Контроль соответ- ствия установлен- ным требованиям
5	Оценка системы качества	То же	Контроль системы качества
6	–	Рассмотрение заявки-декларации с прилагаемыми документами	Контроль качества оказания услуг
7	Оценка системы качества	То же	Контроль системы качества

9 Применение схем сертификации услуг

По схеме 1 (см. табл. 2) оценивают мастерство исполнителя услуги, проводят проверку (испытания) результата услуги и последующий инспекционный контроль мастерства обслуживающего и производственного персонала. Оценка мастерства исполнителя услуги предусматривает проверку:

1) соответствия квалификации исполнителя услуги требованиям, установленным в нормативной документации;

2) оформленных в установленном порядке документов, подтверждающих опыт работы и профессионализм, в том числе: трудовые книжки, документы о получении специального образования, справки, характеристики;

3) знаний нормативной документации, навыков оказания услуги как при нормальных условиях обслуживания, так и в условиях чрезвычайных ситуаций (стихийных бедствиях и пр.);

4) соблюдения процесса оказания услуги;

5) обеспеченности НД оборудованием и средствами измерений.

Схему 1 применяют при сертификации услуг, качест-

во и безопасность которых обусловлены преимущественно мастерством исполнителя (обслуживающего персонала), в том числе услуг, оказываемых индивидуальными предпринимателями (например, мастера-ремонтника, экскурсовода, парикмахера, педагога, врача и т. д.).

По схеме 2 оценивают процесс оказания услуги, проводят проверку результата услуги и инспекционный контроль стабильности процесса оказания услуги. По схеме 2 проверяют:

- 1) полноту и актуализацию у заявителя документации, устанавливающей требования к процессу; обеспеченность услуги на всех стадиях технологического процесса необходимыми ресурсами: оснащение оборудованием, инструментами, средствами измерений (испытаний, контроля), материалами и соответствие их характеристик обязательным требованиям нормативных документов;

- 2) соответствие помещений, в которых оказывается услуга, установленным санитарно-гигиеническим, технологическим требованиям пожарной безопасности;

- 3) метрологическое, методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и другое обеспечение;

- 4) профессиональную компетентность исполнителей услуг, обслуживающего и производственного персонала, безопасность обслуживающего персонала по медицинским показателям (если это предусмотрено правилами сертификации);

- 5) безопасность и стабильность процесса оказания услуги.

Схему 2 применяют для услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса оказания услуг (например, услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта, средств, услуг химической чистки и крашения, услуг общественного питания,

средств размещения и др.).

По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют результаты услуг.

Схему 3 применяют при сертификации производственных услуг.

По схеме 4 оценивают организацию (предприятие) – исполнителя услуги на соответствие установленным требованиям государственных стандартов, проводят проверку (испытание) результата услуги, осуществляют инспекционный контроль за соответствием организации (предприятия) установленным требованиям.

Оценка организации (предприятия) включает проверку:

- 1) соответствия предприятия заявленной категории (типу, классу, разряду, звезде и т. д.);

- 2) полноты и актуализации документации, устанавливающей требования к предприятию данной категории;

- 3) соответствия информационного, методического, организационного и метрологического обеспечения организации (предприятия) обязательным требованиям стандартов и других нормативных документов;

- 4) стабильности функционирования систем технического обеспечения;

- 5) соответствия условий обслуживания требованиям безопасности;

- 6) профессионального мастерства обслуживающего персонала и безопасности персонала по медицинским показателям (если это предусмотрено правилами сертификации).

Итогом оценки может быть установление соответствия организации (предприятия), оказывающей услуги определенной категории (класс ресторана, разряд ателье, звезда гостиницы и др.).

Схему 4 применяют при сертификации услуг средств размещения, услуг общественного питания, розничной торговли и др.

По схеме 5 оценивают систему качества исполнителя услуги и контролируют ее при инспекционном контроле, проводят проверку (испытания) результата услуги. Оценку системы качества проводит эксперт по сертификации систем качества в соответствии с нормативными документами.

Схему 5 применяют при сертификации потенциально опасных услуг (медицинских, по перевозке пассажиров, туристских и др.) при наличии документально оформленных систем качества. При наличии сертификата на систему качества его учитывают при сертификации услуг.

Схемы 6 и 7 основаны на использовании заявки-декларации о соответствии с прилагаемыми к ней документами, подтверждающими соответствие услуг установленным требованиям. В заявке-декларации о соответствии исполнитель услуг в лице руководителя организации или индивидуального предпринимателя заявляет, что оказываемые им услуги соответствуют установленным требованиям.

Схему 6 применяют при сертификации услуг, оказываемых по индивидуальным (неповторяющимся) заказам, выполняемым в небольших объемах организациями (предприятиями), зарекомендовавшими себя на отечественном или мировом рынках как исполнители услуг высокого уровня качества.

Схему 7 применяют при наличии у исполнителя услуги системы качества, включающей контроль всех требований, проверяемых при сертификации, что подтверждается выпиской из акта оценки системы качества. Для подтверждения соответствия услуг документами, прилагаемыми к заявке-декларации, может быть проведено обследование организации (предприятия).

Особенности применения схем сертификации на основе заявки-декларации о соответствии отражают в правилах сертификации однородных услуг.

Схемы сертификации с использованием заявки-декларации о соответствии при добровольной сертификации услуг не применяются.

Во всех схемах сертификации могут быть использованы документы, подтверждающие соответствие услуг установленным требованиям и (или) полученные вне работ по сертификации, в том числе:

- акты проверок, заключения, сертификаты соответствия услуг требованиям безопасности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор за качеством и безопасностью данного вида услуг и общественных объединений потребителей;

- свидетельства о государственной поверке средств измерений, применяемых при оказании услуг;

- результаты социологических обследований и экспертных оценок;

- протоколы испытаний; техническая и другая документация исполнителя услуг и т. д.

Эти документы могут служить основанием для сокращения объемов оценок, проверок, испытаний и контроля.

10 Оценка качества услуги

Развернутая номенклатура характеристик и параметров (показателей) качества любого объекта – залог качества этого объекта. До 1992 г. требования к качеству услуг формулировались в федеральных и (или) ведомственных правилах обслуживания, в 1990 г. – также в законах на каждую группу однородных услуг.

Так, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» содержит:

- термины по туристским услугам и их определения

(ст. 1);

- перечень требований к деятельности турагента и туроператора по формированию, продвижению и реализации туристского продукта (ст. 9, 10);

- обязанности туриста (ст. 7) для обеспечения его права на безопасность услуги для жизни, здоровья и имущества, а также для окружающей среды (ст. 14–17).

В ИСО 9004.2 выделены две группы характеристик качества услуг: количественные и качественные.

К *количественным характеристикам* качества услуг относят: время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструмента, материалов; надежность результата услуги; точность исполнения услуги; полноту услуги; безопасность процессов оказания услуги; уровень автоматизации, механизации; информационные сведения и др.

К *качественным характеристикам* относят: компетентность и уровень мастерства исполнителя услуги; доступность персонала; доверие к персоналу; эффективность контактов исполнителя и клиента; вежливость, чуткость, комфортность условий обслуживания; эстетику интерьера.

Всю номенклатуру характеристик качества можно разделить на несколько основных групп: функционального назначения; безопасности услуги и обслуживания; безопасности услуги для окружающей среды (экологичности); экономичности; культуры обслуживания.

Требования соответствия функциональному назначению складываются из разных видов совместимости:

- *функциональной* (при исполнении комплекса услуг, например, в туризме, где тур соединяет услуги питания, проживания, перемещения, экскурсии);

- *геометрической* (при пошиве одежды, техобслуживании, медицинских анализах и т. д.);

- *биологической* (в услугах питания, медикаментозно-

го лечения, услугах парикмахерских, бань, бассейнов и т. п.);

- *метрологической* (для материальных услуг автосервиса, ремонта бытовой техники, производственных услуг и всюду, где есть измерения);

- *электромагнитной* (при эксплуатации результата услуги в зависимости от источников электропитания, электромагнитных помех, услугах связи);

- *технологической* (например, при ремонте автомобилей иностранных марок, использовании комплектующих и запчастей при техобслуживании бытовой техники и т. п.);

- *информационной* (достоверность и полнота объемов, видов и форм предоставления информации о цене, форме, условиях, гарантиях, сроках исполнения и неустойках; описаний модели, отеля, тура, рекламы), особенно важной в туристских услугах, при пассажирских перевозках, услугах при пассажирских перевозках, услугах связи и др.

Требования к качеству информации об услуге реализуют право потребителя на компетентный выбор услуги. Это добросовестность, этичность, юридическая безупречность и правдивость рекламы по ФЗ «О рекламе», а также полнота, достоверность и своевременность информации по Закону РФ «О защите прав потребителей».

Действительно, для любого потребителя услуга начинается с информации о местонахождении предприятия-исполнителя услуг, режиме работы и правилах предоставления услуг (сроки исполнения, формы обслуживания, цены, тарифы, гарантийные условия и т. д.); со сведений о безопасности и качестве услуги.

Характеристики функционального назначения, учитывая разнообразие видов услуг, могут быть самые различные: ассортимент услуг, разнообразие фасонов, устойчивость формы (услуги пошива в ателье); интервалы дви-

жения, санитария и гигиена салонов (пассажирские перевозки); охват диспансерным наблюдением (услуги медицины); калорийность кулинарной продукции (услуги общественного питания)

Общими характеристиками функционального назначения (для всех групп однородных услуг) являются: точность и надежность выполнения основной функции услуги; своевременность исполнения; время на получение информации об услугах, на оформление заказа, ожидание и получение услуги.

К *обязательным требованиям качества услуг* относят:

- санитарно-гигиенические;
- социальные (диспансеризация, льготы и приоритеты);
- комплексность;
- своевременность (время ожидания, предоставления и потребления услуги, срочность перевозки и регулярность прибытия груза, максимальный или средний интервал движения и др.);
- безопасность (процессов оказания услуги, результата услуги, условий обслуживания); экологическая; психологическая, связанная с этикой обслуживания; эргономическая (с учетом антропометрических и физиологических свойств потребителя).

При выборе характеристик качества услуг следует учитывать, что требования по безопасности и охране окружающей среды регламентированы в стандартах, входящих в общетехнические системы стандартов.

Классификация опасных и вредных производственных факторов установлена в ГОСТ 12.0.003; требования к ним и нормы – по ГОСТ 12.1; требования безопасности к производственным процессам – по ГОСТ 12.3; требования к охране окружающей среды – по ГОСТ 17; требования

пожарной безопасности – по ППБ 01-93.

В *требованиях к персоналу* выделяют следующие характеристики профессионального мастерства: профессиональную компетентность мастера (специалиста), его квалификацию, качество исполнения услуги и качество обслуживания; деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала, предусматривающую периодическое повышение его квалификации; материально-техническое обеспечение документацией, оборудованием, инструментом; организацию взаимодействия с потребителем.

Особое место в качестве услуг занимает качество обслуживания, так как любая услуга содержит этапы общения исполнителя с потребителем, непосредственные либо опосредованные через технические средства.

К *характеристикам культуры обслуживания* относят: безопасность и экологичность при обслуживании; эстетику интерьера мест обслуживания; эргономичность мест ожидания и обслуживания; комфортность помещения, оборудования, мебели; санитарно-гигиеническое состояние мест приёма (выдачи) заказов.

11 Особенности сертификации услуг

Подтверждение соответствия услуг установленным требованиям, в отличие от продукции, в целом ещё не получило в мире такого широкого распространения. Это объясняется особенностями услуг как объекта стандартизации, так и объекта подтверждения соответствия. Попытки применить в сфере услуг подходы к разработке систем показателей качества и безопасности с последующим подтверждением соответствия, успешно применяемые для продукции, часто оказываются неприменимыми в силу специфических особенностей услуг. Среди них выделяют следующие:

1 Услуги представляют сочетание процесса оказания услуги и результата услуги, при сертификации услуг

необходимо учитывать две составляющие: оценку процесса оказания услуги; проверку результатов услуги; в схемах сертификации это нашло отражение посредством включения в них процедур оценки процессов оказания услуги и проверку (испытание) результатов услуги.

2 Услуги, в зависимости от объекта и результата, делятся на материальные и нематериальные.

3 Во многих случаях субъектом (исполнителем услуги) выступает индивидуальный предприниматель или малое предприятие; несмотря на то, что мелкое предприятие услуги использует те же элементы системы управления качеством и учитывает те же факторы на всех этапах, начиная с изучения рыночного спроса и кончая предоставлением услуги, применение в этом случае сертификации системы качества на соответствие международным стандартам серии 9000 с учетом стандарта ИСО 9004-2: «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2: Руководящие указания по услугам» оказывается нецелесообразным с точки зрения затрат времени и средств. Поэтому схемы сертификации услуг включают в себя различный набор операций, начиная с оценки мастерства исполнителя услуги для индивидуального предпринимателя до оценки системы качества для крупных предприятий, где возможна разработка системы качества.

4 Во многих случаях потребитель (человек) является объектом оказания услуги и (или) непосредственно участвует в процессе ее оказания: Исходя из того, что оказание и потребление услуги могут быть одновременными и во многих случаях потребитель (человек) является объектом оказания услуги и (или) непосредственно участвует в процессе ее оказания, следует, что источником потенциальной опасности является не только результат услуги, но и условия ее оказания. Поэтому объектом оценки должно стать предприятие в целом с точки зрения безопасности для кли-

ента оборудования, применяемых материалов, состояния помещений и т. д. В этих условиях для подтверждения безопасности услуги требуется проверка показателей, одновременно характеризующих как качество услуги, так и ее безопасность, например квалификация персонала. Поэтому очень важно, чтобы в нормативном документе, на соответствие которому проводится сертификация услуг, было реализовано положение Руководства ИСО/МЭК 51: 1999 «Аспекты безопасности. Руководящие указания по включению их в стандарты»: «Качество не является синонимом безопасности. Однако может возникнуть необходимость рассматривать требования качества в стандартах, чтобы гарантировать, что требования безопасности отражены должным образом».

5 Оказание и потребление услуги может быть однократным; как правило, услуга имеет индивидуальный характер оказания и потребления.

6 В сфере услуг высока доля ручного труда, качество которого зависит от мастерства персонала. Следствием, вытекающим из тех особенностей услуг, что они имеют индивидуальный характер оказания и потребления, а также в сфере услуг, где велика доля ручного труда, качество которого зависит от мастерства исполнителей, является включение в процедуры сертификации оценки мастерства исполнителей – квалификации, профессионализма, соблюдения лицом, оказывающим услугу, гигиенических требований и т. д.

7 Исполнитель услуги, как правило, не является собственником результата услуги. Так как исполнитель, как правило, не является собственником результата услуги, возникает необходимость применения специальных методов оценки результатов услуги. Например, при ремонте бытовой электроаппаратуры невозможно применить те же методы испытаний, что при сертификации серийно изго-

тавливаемой продукции, включая разрушающие методы контроля. Поэтому возникает необходимость разработки специальных методов оценки результатов, адаптированных к условиям оказания услуг, а также усиление косвенных методов доказательств через включение в схемы сертификации анализа состояния производства и оценки качества.

8 Услуги локальны, нетранспортабельны, могут иметь региональный характер. Из таких особенностей услуг, как локальность, нетранспортабельность, и с учетом региональной специфики следует, что при формировании инфраструктуры системы подтверждения соответствия необходимо повысить координирующую роль местных органов власти и учитывать местные особенности услуг при проведении добровольной сертификации.

9 Услуги могут быть не сохраняемы. Несохранимость результатов услуг заставляет основное внимание при подтверждении соответствия сосредотачивать на процедуре анализа состояния производства, позволяющей на этом этапе выявить все критические точки, влияющие на безопасность и качество услуги.

Вышеперечисленные особенности характеризуют услуги в целом как некоторое обобщенное понятие. Другими словами, вся совокупность этих особенностей относится не к одной конкретной услуге, например ремонту бытовой электроаппаратуры, а к классу услуг вообще.

Практика работ по сертификации услуг выявила необходимость более полного учета их специфики как объекта подтверждения соответствия.

Обязательная сертификация услуг в широком масштабе проводилась только в РФ и некоторых странах СНГ. В России обязательная сертификация услуг была введена в 1992 г. с принятием Закона РФ «О защите прав потребителей» наряду с товарами для использования исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связан-

ных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В силу того, что подавляющее большинство исполнителей услуг являются или малыми предприятиями, или индивидуальными предпринимателями, возникает необходимость разработки специальных процедур сертификации услуг, учитывающих эту особенность.

12 Добровольная сертификация

12.1 Значение добровольной сертификации

Обязательная сертификация, вводимая государством законодательными актами, как правило, по показателям безопасности, направлена на защиту граждан и общества в целом. Вместе с тем потребитель часто бывает не удовлетворен тем, что оказываемые услуги по показателям качества не соответствуют параметрам, заявленным в рекламе или информации для потребителей, а нередко фальсифицируются. Риск потребителя увеличивается, когда на рынке услуг действует множество организаций и индивидуальных предпринимателей.

В мировой практике эффективным средством содействия потребителю в выборе качественных услуг является добровольная сертификация, проводимая авторитетными организациями. Для исполнителя услуг добровольная сертификация повышает их конкурентоспособность. Таким образом, добровольная сертификация выступает как эффективный рыночный инструмент, в котором заинтересован как потребитель, так и исполнитель, а значит, общество и государство.

Добровольная сертификация не имеет жестких законодательных ограничений в правилах и процедурах проведения и проводится по инициативе заявителей (исполнителей услуг) в целях подтверждения соответствия оказываемых услуг требованиям стандартов и других документов,

определяемых заявителем.

Во многих странах при активной поддержке правительства создаются мощные системы добровольной сертификации, пользующиеся высоким авторитетом у потребителей и исполнителей услуг.

В РФ существует свыше 50 систем добровольной сертификации в сфере услуг, распространяющиеся главным образом на потребительские свойства различных видов услуг. Это – система добровольной сертификации услуг по оценке имущества, система добровольной сертификации услуг в области рекламной деятельности, система добровольной сертификации услуг на транспорте, система добровольной сертификации услуг почтовой связи, система добровольной сертификации услуг центров отдыха и др.

В различных регионах страны имеются системы добровольной сертификации одного вида услуг: системы добровольной сертификации услуг розничной торговли в Москве, Санкт-Петербурге, Туле, Ярославле, Екатеринбурге, Республике Саха и системы добровольной сертификации услуг автозаправочных станций и комплексов в Москве, Московском и Уральском регионах.

В последнее время в мировой экономике огромную роль приобрела добровольная сертификация систем качества на соответствие международным стандартам ИСО серии 9000. В нашей стране эта сертификация в сфере услуг делает пока первые шаги.

12.2 Принципы и объекты добровольной сертификации

Принципы добровольной сертификации частично пересекаются с принципами обязательной сертификации, но некоторым из них присущи только принципы добровольной сертификации (добровольность, самоорганизация, равноправие и т. д.).

Добровольность – имеется в виду активная роль зая-

вителя. Заявителями добровольной сертификации могут быть любые исполнители услуг, заинтересованные в независимом подтверждении соответствия объектов добровольной сертификации.

Заявитель по согласованию с органом по добровольной сертификации услуг с учетом утвержденной системы добровольной сертификации конкретного вида услуг определяет состав подтверждаемых требований, методы их проверки, нормативные или технические документы, устанавливающие эти требования и методы, схему сертификации.

Самоорганизация систем добровольной сертификации заключается в инициировании их создания и регистрации субъектами хозяйственной деятельности и в самостоятельном добровольном вхождении в систему участников сертификации в соответствии с ее правилами.

Равноправие систем добровольной сертификации предусматривает их права независимо от статуса юридического лица, образовавшего эти системы, а также отсутствие соподчиненности систем.

Самостоятельность систем добровольной сертификации означает невмешательство федеральных и местных органов исполнительной власти, иных государственных и общественных структур в деятельность этих систем, если они не являются их организаторами.

Равновозможность регистрации систем добровольной сертификации исключает субъективный подход к юридическим лицам, подавшим заявку на регистрацию системы, и их дискриминацию. Наличие дублирующих друг друга систем добровольной сертификации не является основанием для отказа в регистрации заявляемой системы.

К объектам добровольной сертификации относятся услуги, работы (процессы), системы качества, организации, оказывающие услуги (гостиницы, ресторана, ателье и т. д.),

персонал и иные объекты, на которые имеются установленные требования и методы их оценки.

При идентификации объекта, подвергаемого добровольной сертификации, устанавливается его принадлежность к области распространения документа, на соответствие требованиям которого проводится добровольная сертификация.

Литература

1. Фомин В. Н. Сертификация продукции: принципы и их реализация. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2001. – 319 с.
2. Абрамов В. А. Сертификация продукции и услуг. – М.: Ось-89, 2000. – 224 с.
3. Басаков М. И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Март, 2000. – 256 с.
4. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений / А. В. Ракова. – М.: Мастерство, 2002. – 208 с.
5. Сертификация продукции и услуг в Российской Федерации. – М.: Современная экономика и право, 2002. – 376 с.
6. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. – М.: Юрайт, 2004. – 330 с.

Приложение А

1 Разработка структуры комплексных показателей качества услуг

1.1 Формирование показателей качества

Каждый показатель качества, являясь количественной характеристикой одного из свойств модели качества объекта, должен отражать способность этого объекта удовлетворять общественные потребности в конкретных условиях. Таким образом, при формировании (введении) любого показателя качества необходимо учитывать следующие компоненты качества: общественная потребность; конкретные условия; объект; степень удовлетворения (градации) потребности.

Показатель качества должен давать ответ на вопрос: в какой степени рассматриваемый объект обладает свойством удовлетворять общественную потребность?

Для того чтобы оценить уровень качества, необходимо использовать соответствующую номенклатуру показателей.

Показатели качества делятся на следующие группы:

1 Показатели назначения характеризуют свойства продукции (услуг), определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливающие область ее применения.

Группа разделена на четыре подгруппы:

- классификационные показатели;
- показатели функциональные и технической эффективности;
- конструктивные показатели;
- показатели состава и структуры.

2 Показатели надежности характеризуют свойства безотказности, долговечности, ремонтпригодности и сохраняемости.

Группа делится на четыре подгруппы:

- показатели безотказности;
- показатели долговечности;
- показатели ремонтпригодности;
- показатели сохраняемости.

3 Показатели технологичности характеризуют совокупность свойств конструкции изделия, которая определяет ее приспособленность к достижению оптимальных затрат при производстве, эксплуатации и ремонте для заданных показателей качества продукции, объема ее выпуска и условий выполнения работ.

4 Показатели унификации характеризуют степень использования в продукции стандартизованных изделий и уровень унификации составных частей изделий.

5 Патентно-правовые показатели характеризуют патентную защиту и патентную чистоту продукции, они важны для определения ее конкурентоспособности.

6 Эргономические показатели характеризуют систему «человек – изделие» (или «человек – машина») с позиций человека, как бы дают ей «человеческое измерение», и учитывают комплекс гигиенических, антропометрических, физиологических и психологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах.

Группа делится на следующие подгруппы:

- антропометрические;
- гигиенические;
- физиологические и психофизические;
- психологические.

Гигиенические показатели определяют соответствие изделия гигиеническим условиям жизнедеятельности и работоспособности человека. Сюда относят показатели уровней: освещенности, температуры, влажности, давления и т. д.

7 Эстетические показатели характеризуют инфор-

мационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения. Эта группа включает следующие подгруппы показателей:

- информационной выразительности;
- рациональной формы;
- целостности композиции;
- совершенства производственного исполнения и стабильности товарного ряда.

Показатели информационной выразительности определяет способность изделия выражать своей формой эстетическое представление и культурные нормы, сложившиеся в обществе. В эту подгруппу входят показатели: знаковой, оригинальности; стилового соответствия; соответствия моде.

Показатели целостности композиции определяют единство частей и целого, эффективность использования профессионально-художественных средств для создания полноценного композиционного решения, ограниченную взаимосвязь элементов формы изделия и его согласованность с ансамблем других изделий.

8 Показатели транспортабельности – характеризуют свойства продукции к перемещениям в пространстве, не сопровождающимся ее использованием или потреблением.

К показателям транспортабельности относятся:

- средняя трудоемкость подготовки единицы продукции к транспортированию;
- средняя стоимость упаковки продукции;
- средняя стоимость перевозки единицы продукции на один км пути;
- средняя продолжительность разгрузки продукции и т. д.

9 Экологические показатели характеризуют уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих

при потреблении продукции или ее эксплуатации.

10 Показатели безопасности характеризуют свойства продукции, обуславливающих безопасность человека при потреблении или использовании продукции.

К этой группе относят:

- вероятность безопасной работы человека в течение определенного времени;
- время срабатывания защитных устройств сопротивления изоляции токоведущих частей.

11 Экономические показатели характеризуют затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции.

1.2 Характеристики показателей качества

Основными характеристиками показателей качества являются количественная и качественная характеристики.

Показатели качества имеют размерность или могут быть безразмерными. Количественной характеристикой показателя качества является их размер, который нужно отличать от значения – выражения размера в определенных единицах. Качественной характеристикой показателя качества является размерность. Если показатель качества является безразмерным, то количественной характеристикой – балл. Значения показателей качества могут быть как абсолютными, так и относительными. Абсолютные значения имеют размерность, а относительные – безразмерные.

1.3 Комплексирование показателей качества

Показатели качества делят на единичные и комплексные. Единичные относятся к одному из свойств, определяющих качество, комплексные – сразу к нескольким.

Производные физические величины связаны с основными посредством определений или фундаментальными физическими законами.

Функциональный способ нахождения комплексного показателя качества предпочтительнее, но не всегда воз-

можен по ряду причин. Одна из них состоит в том, что получить функциональную зависимость, учитывающую большое число единичных показателей качества, практически очень сложно. Если комплексный показатель качества невозможно выразить через единичные с помощью объективной функциональной зависимости, применяется субъективный способ образования комплексных показателей по принципу средневзвешенного. Субъективным в этом случае является лишь выбор логики усреднения, сам же комплексный показатель – объективная количественная характеристика качества объекта.

С помощью весовых коэффициентов g_i , как и для физических величин, учитывают важность или ценность каждого единичного показателя качества Q_i среди других. Ценность результатов измерения физических величин тем больше, чем меньше их рассеяние, мера которого – дисперсия. Поэтому при обработке результатов нескольких серий измерений и решений систем линейных уравнений методом наименьших квадратов весовые коэффициенты выбирают обратно пропорциональным дисперсиям.

В квалиметрии «вес» показателя качества определяют иными соображениями. В зависимости от конкретных условий та или иная группа показателей качества бывает важнее, весомей других. Например, чаще всего показатели назначения считают наиболее важными. Но могут быть иные ситуации. Для ответа на вопрос, во сколько раз и насколько один показатель важнее другого, используют экспертные и аналитические методы определения коэффициента весомости g_i . В экспертных методах веса показателей качества чаще всего удовлетворяют условию:

$$\sum_{i=1}^n g_i = 1 \quad (1)$$

При соблюдении этого условия средневзвешенное переходит в среднеарифметическое значение.

Суммирование единичных показателей качества с учетом их весов должно производиться в соответствии с правилами теории размерностей. Поэтому очень часто от абсолютных значений единичных показателей качества предварительно переходят к относительным. Абсолютное значение комплексного показателя получается в этом случае безразмерным. В комплексных показателях качества низкие значения одних единичных показателей могут компенсироваться высокими значениями других. Иногда это соответствует реальным жизненным ситуациям. Например, установили, что одежда и обувь отечественного производства в целом более долговечны, прочны, чем импортные. Однако последние имеют более привлекательный вид, чем и объясняется повышенный спрос на импорт. Высокие эстетические показатели качества в данном случае компенсируют низкие показатели надежности и долговечности. В то же время недопустимо компенсировать низкие значения главного показателя качества высокими значениями второстепенных. Для исключения такой возможности комплексный показатель качества умножают на так называемый коэффициент, обращающийся в нуль при выходе любого из важнейших единичных показателей за допустимые пределы и равный единице во всех остальных случаях. Благодаря коэффициенту комплексный показатель качества падает до нуля, если хотя бы один из важнейших единичных показателей оказывается неприемлемым.

Комплексные показатели качества можно комбинировать между собой, добиваясь обобщения свойств, формирующих в целом представление о качестве услуги. Таким образом, структура показателей качества является многоуровневой (рис. 1).

Основу («корневую систему») дерева составляют единичные показатели качества. Число этих показателей, ко-

нечно, меньше, чем многообразие свойств. Единичные показатели качества – это меры лишь тех свойств, которые представляются существенными при рассмотрении качества объекта под вполне определенным углом зрения. Таким образом, уже на уровне единичных показателей качества формируют некоторое упрощенное представление о качестве объекта, или модели качества. При переходе к комплексным показателям на каждом вышестоящем уровне модель качества становится все более свернутой (грубой), имеющей все меньше показателей качества, пока не сведется, наконец, к характеристике качества с помощью одного-единственного обобщенного комплексного показателя верхнего уровня.

Принципы формирования комплексного показателя качества на каждом уровне точно такие, как и на нижнем.

Правила построения структуры показателей качества условно делят на две группы: общие и частные. Первая группа содержит около двух десятков правил, вторая – около десятка.

К общим правилам относят такие, как деление по равному основанию, исключительность, корректируемость, учет взаимосвязей в системе «человек – среда – объект», жесткость структуры начальных уровней дерева, потребительская и функциональная направленность формулировок показателей качества на любом уровне, необходимость и достаточность числа свойств в комплексе, однозначность толкования показателей качества, недопустимость включения в комплексный показатель зависимых единичных показателей качества, включаемых в комплексный, и др. К частным правилам относят такие, как учет затрат и результатов, ясность признака деления, минимум единичных показателей в комплексном, исключение одинаково выраженных показателей и др.

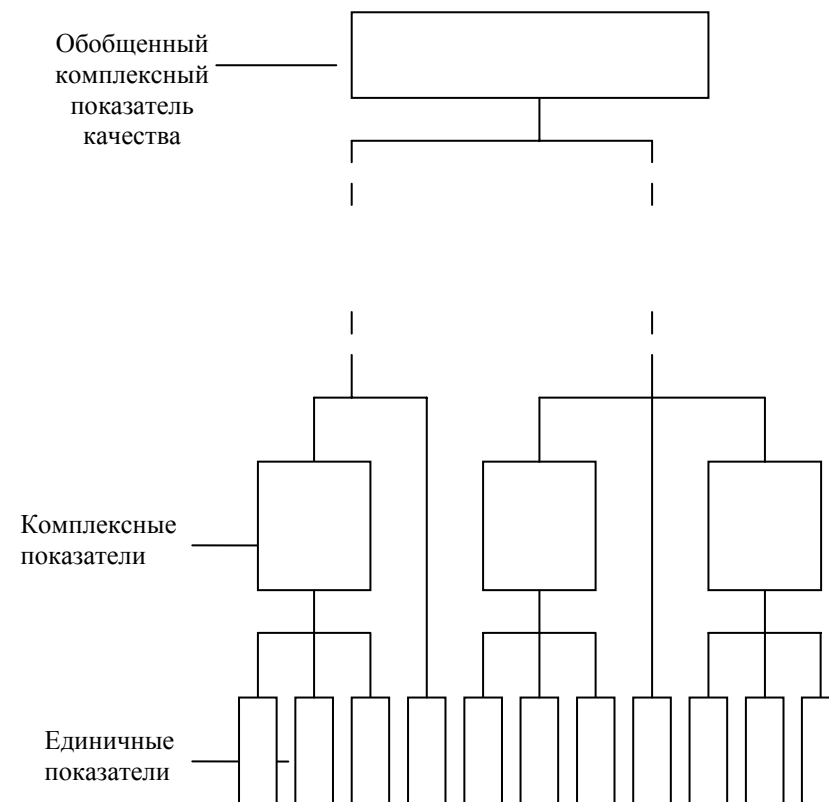


Рисунок А.1 – Многоуровневая структура показателей качества

2 Определение весомости единичных показателей качества услуг

Параметры весомости показателей качества играют исключительно большую роль в оценке и оказывают существенное влияние на конечный результат расчета. Среди основных методов определения параметров весомости не-

обходимо отметить следующие: стоимостных регрессионных зависимостей; предельных и номинальных значений; эквивалентных соотношений; вероятностный; экспертный. Каждый из них обладает своими особенностями, достоинствами и недостатками. Реально все указанные методы определения параметров весомости показателей качества и конкурентоспособности (кроме последнего) использовались крайне редко. Это связано с теми недостатками, которыми они обладают. Для условий рынка (когда требуется оценка на базе множества показателей для определенного периода, конкретного сегмента и т.п.) они тем более затруднительны для использования, поэтому наиболее предпочтительным методом для решения задач по оценке качества остается экспертный.

Показатели весомости рассчитываются по формуле:

$$a_i = f \left(\frac{\sum_{r=1}^N a_{ik}}{N} \right), \quad (2)$$

где N – количество участвующих в экспертизе экспертов;
 a_i – коэффициент весомости i -го показателя качества;
 a_{ik} – численная величина весомости i -го показателя качества, данная R -м экспертом.

При экспертном определении параметров весомости показателей качества наибольшее распространение получили методы предпочтения (рангов), оценивания и сопоставления. По методу предпочтения (рангов) каждый эксперт, предусматривая всю избранную номенклатуру показателей качества оцениваемой продукции, производит нумерацию (ранжирование) весомости показателей в порядке их предпочтения, важности.

Самому маловажному показателю присваивается номер 1, следующему по важности – 2 и т. д., т. е. самый

важный показатель получает последний номер, а самый незначительный – первый.

При такой расстановке показателей качества параметры весомости a_{ik} каждого i -го показателя, определенные R -м экспертом, рассчитываются по формуле:

$$a_i = \frac{M_{ik}}{\sum_{i=1}^n M_{ik}}, \quad (3)$$

где M_{ik} – номер i -й весомости показателя качества, определенный R -м экспертом;
 n – число учитываемых показателей качества.

Производим расчет параметров весомости показателей качества по данным всех участвующих в работе N экспертов

$$a = \frac{\sum_{i=1}^N M_{ik}}{\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^N M_{ik}}, \quad (4)$$

или

$$a_i = \frac{\sum_{i=1}^N a_{ik}}{N}, \quad (5)$$

3 Разработка балловых шкал единичных показателей качества услуг

Чтобы перевести качество в количество, при экспортной оценке используют безразмерные шкалы.

Балловая шкала представляет собой упорядоченную совокупность чисел и качественных характеристик, которые приводятся в соответствие с оцениваемыми объектами, согласно определяемому признаку.

Балловая шкала служит для назначения объектам ко-

личественной оценки, которая является мерой выражения качественного уровня признака. Шкала характеризуется диапазоном, или балльностью, под которой понимают количество уровней качества, включенных в шкалу.

При разработке балловых шкал градацию шкалы определяют в зависимости от характера поставленной задачи, качества экспертов, необходимой точности результатов и возможности словесного описания характеристики качественных уровней.

Для экспертной оценки качества услуг рекомендуется использовать шкалы с нечетным числом уровней качества. Чаще применяют балловые шкалы, имеющие три, пять, семь, девять градаций качества, которые могут совпадать или не совпадать с количеством баллов, как это показано, например, в таблицах 1–5.

Таблица А.1 – 3-балльная система

Градация	Баллы	Качество
3	3	хорошее
2	2	удовлетворительное
1	1	плохое

Таблица А.2 – 5-балльная система

Градация	Баллы	Качество
5	5	отличное
4	4	хорошее
3	3	удовлетворительное
2	2	плохое (едва приемлемое)
1	1	очень плохое (неприемлемое)

Таблица А.3 – 100-балльная шкала с пятью уровнями качества

Градация	Баллы	Качество
5	100	высокое
4	80	выше среднего
3	60	среднее
2	40	ниже среднего
1	20	низкое

Таблица А.4 – 100-балльная шкала с семью уровнями качества

Градация	Баллы	Качество
7	100	очень высокое
6	85	высокое
5	70	выше среднего
4	55	среднее
3	40	ниже среднего
2	25	низкое
1	10	очень низкое

Таблица А.5 – 9-балльная шкала

Градация	Баллы	Качество
9	9	отличное
8	8	очень хорошее
7	7	хорошее
6	6	выше среднего
5	5	среднее
4	4	ниже среднего
3	3	плохое (приемлемое)
2	2	плохое (неприемлемое)
1	1	очень плохое (неприемлемое)

Процесс разработки балловой шкалы состоит из следующих этапов:

- выбор номенклатуры единичных показателей, характеризующих качество услуг;
- составление схем-таблиц, содержащих словесную характеристику каждого показателя по всем качественным уровням шкалы;
- назначение коэффициентов весомости показателей качества.

Коэффициент весомости используют в связи с различной значимостью единичных показателей в общем восприятии качества услуг. Они выражают долевое участие признака в формировании качества продукта и служат множителями при расчете обобщенных балловых оценок. Таким образом, коэффициенты весомости являются коли-

чественными характеристиками значимости показателей.

Для назначения показателей весомости применяются экспертные методы с групповым или индивидуальным опросом. Эксперты, работая индивидуально, ранжируют показатели по значимости и назначают коэффициенты весомости. Мнения экспертов обобщаются расчетным путем:

- Градация категорий качества и назначение граничных пределов для разных категорий оцениваемой услуги.

Эксперты определяют граничные пределы значений комплексных и единичных показателей для каждой категории качества в соответствии с градацией качественных уровней, установленной этими же экспертами. Мнения экспертов заносят в индивидуальные листы, а затем обобщают.

- Обсуждение разработанных элементов балловой шкалы.

Коллектив экспертов решает вопрос о возможности испытания балловой шкалы или необходимости доработки отдельных ее элементов. На этом этапе могут быть внесены коррективы относительно номенклатуры показателей, схем-таблиц, коэффициентов весомости, а также градации продукта по качественным уровням.

- Опробывание балловой шкалы.

Коллектив из 5–7 экспертов проводит оценку единичных показателей качества услуг по балловой шкале, используя схемы-таблицы.

Оценивая показатели услуги, эксперты составляют их характеристики с базовыми признаками аналогов и словесным описанием свойств в схемах-таблицах.

По единичным и комплексным показателям в соответствие с разработанными ранее критериями устанавливается уровень качества оцениваемой услуги.

- Обсуждение результатов и корректирование балловой шкалы.

Методом группового опроса экспертов с взаимодействием проводится обобщение мнений экспертов относительно качества разработанной шкалы, ее надежности и удобства в работе.

Существует много различных шкал, например, такие как 3, 5, 9, 25, 50, 100-балльные шкалы. Все они имеют свои преимущества и недостатки. Рассмотрим 5-балльную шкалу.

При 5-балльной шкале оценщик не встречает особых затруднений в получении верхних оценок. Обучить экспертов этой шкале легко и сходство результатов оценок у отдельных частей комиссии является значительным. Здесь необходимо ясно формулировать уровни качества отдельных показателей.

В 5-балльной шкале очень хороший и хороший уровни качества отвечают числам 5 и 4, а числа 1 и 2 соответствуют очень плохому и неудовлетворительному уровням качества. Число 3 обозначает среднее качество. Таким образом 5-балльная шкала позволяет постоянно получать одинаковую оценку каждого качественного показателя так, что число 4 всегда означает хорошее качество, а число 2 – неудовлетворительное.

3.1 Проверка согласованности мнений членов экспертной комиссии.

Во многих практических случаях возникает вопрос о том, достаточно ли согласовано мнение о качестве услуг, выработанное экспертной комиссией.

Высокая согласованность мнений членов экспертной комиссии свидетельствует о том, что все члены ее хорошо подготовлены к работе.

В качестве количественной меры согласованности мнений экспертов может служить коэффициент конкордации.

Коэффициент конкордации V рассчитывают по

формуле:

$$V = \frac{12 \times S}{i^2 \times (j^3 - j_n)}, \quad (6)$$

где i – число экспертов;
 j_n – число показателей.

$$R_j = \sum_{i=1}^n a_{ij}; \quad D_j = R_j - T; \quad S = \sum_{j=1}^n D_j^2.$$

где a_{ij} – ранг j -го показателя, присвоенный i -м экспертом.

Уровень согласованности мнений экспертов определяют в зависимости от коэффициента конкордации на основе следующих данных:

Таблица А.6

Коэффициент конкордации	Уровень согласованности
1,00-0,75	Высокий
0,74-0,50	Значительный
0,49-0,25	Средний
$\leq 0,24$	Низкий

3.2 Обработка результатов

Обработка экспериментальных оценок качества услуг является заключительным этапом в экспертной оценке, позволяющим сделать анализ результатов и подготовку решения экспертной комиссии.

Выбор алгоритма обработки результатов экспертных оценок зависит прежде всего от:

- метода определения весовых коэффициентов показателей качества;
- алгоритма комплексирования показателей качества.

Из множества методов определения весовых коэффициентов показателей качества выделяются следующие:

- Ранга;
- попарного сопоставления;
- двойного сопоставления.

Примером определения весовых коэффициентов ме-

тодом Ранга может служить проведение анкетирования среди респондентов с целью определения значимости показателей качества услуг.

Алгоритм комплексирования показателей качества основывается на следующих принципах:

- среднеарифметического;
- средневзвешенного.

Обработка результатов по принципу среднего арифметического производится следующим образом:

- рассматривается среднее арифметическое значение вновь представленных экспертами оценок по каждому образцу с округлениями до первого знака после запятой;
- оценки экспертов, отличающиеся от расчетного среднего значения на величину более одного балла, отбрасываются;
- из оставшегося после этого количества оценок повторно рассчитывается среднее значение оценок, которое является окончательной балльной оценкой данного показателя.

При комплексировании показателей качества по принципу средневзвешенного наиболее часто применяется среднеарифметическое взвешенное и среднегеометрическое взвешенное оценки, остальные оценки применяются крайне редко.

Среднеарифметическая оценка позволяет учитывать весовые коэффициенты показателей качества и вычисляется при условии, что сумма этих коэффициентов равна 1 по формуле:

$$Q = \frac{\sum_{i=1}^n g_i \times Q_i}{\sum_{i=1}^n g_i}, \quad (7)$$

где g_i – весовой коэффициент показателя качества;
 Q_i – балл, присвоенный экспертом соответствующему показателю.

Пример расчета коэффициента конкордации
для проверки согласованности мнений
членов экспертной комиссии

Экспертной комиссии из восьми экспертов ($i=8$) было предложено оценить десять показателей качества услуг. Результаты приведены в таблице А.7.

Таблица А.7

Эксперты	Номера показателей										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
А	2	5	1	4	3	4	4	4	4	5	
Б	2	4	1	4	3	5	5	4	4	3	
В	1	4	2	4	4	5	3	3	4	5	
Г	2	5	1	4	3	4	4	4	4	4	
Д	2	5	1	4	3	3	5	4	4	3	
Е	2	5	1	5	3	3	3	4	4	3	
Ж	1	5	2	5	2	3	4	4	4	2	
З	2	5	1	5	4	4	5	3	4	3	
	14	38	10	35	25	31	33	30	32	33	
	-30	-6	-34	-9	-19	-13	-11	-14	-12	-13	
	900	36	1156	81	361	169	121	196	144	169	3333

$$T = \frac{i(j+1)}{2} = \frac{8(10+1)}{2} = 44 ;$$

$$V = \frac{12 \times S}{i^2(j^3 - j)} = \frac{12 \times 3333}{64(1000 - 10)} = 0,694.$$

Уровень согласованности мнений экспертов значительный.

Работа по определению качества услуг проводилась по следующему алгоритму:

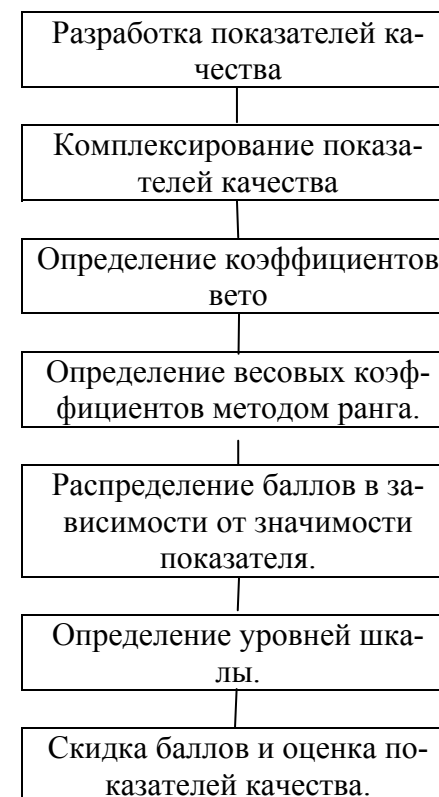


Рисунок А.2 – Схема проведения работы

Показатели качества разрабатывались отдельно для предприятия и отдельно для служащего персонала. Эти показатели делятся на единичные и комплексные.

Приложение Б

Анкета

для определения значимости показателей качества

Уважаемый эксперт, Вашему вниманию предоставляются показатели, характеризующие качество услуг розничной торговли. Просим Вас ознакомиться с ними и оценить значимость каждого показателя. Применяя при этом метод Ранга, т. е. самому значимому показателю ставится наибольшее значение, а менее значимому («наибольшее значение») – минус 1. Надеемся на Вашу объективность, точность, быстроту в заполнении анкеты.

Таблица Б.1

№	Оценка	Показатели качества
1	2	3
Показатели технологичности		
1		Организация доставки приобретенных товаров
2		Максимальная видимость товара
3		Рациональность размещения товара
4		Наличие рационального набора технологического оборудования и инвентаря
5		Наличие средств измерения (испытания и контроля)
6		Уровень затрат труда, времени на проведение отдельных операций торгово-технологического процесса
7		Организация мест отдыха
8		Применение фирменных буклетов и упаковочных материалов
9		Наличие современного выставочного оборудования выполненного в едином стиле
Эргономические показатели		
1		Удобное размещение товара в торговом зале
2		Удобное размещение входов и выходов
3		Удобное размещение оборудования и мебели
4		Уровень освещенности в торговом зале



Рисунок А3 – Многоуровневая структура показателей качества услуг:

- 1 – показатели назначения;
- 2 – эргономические показатели;
- 3 – эстетические показатели;
- 4 – показатели технологичности;
- 5 – показатели безопасности;
- 6 – экологические показатели;
- 7 – социально-демографические показатели;
- 8 – квалификационные показатели;
- 9 – социально-психологические показатели.

Для определения коэффициента весомости (значимости) единичных показателей была разработана анкета (пример, услуги розничной торговли, приложение Б).

продолжение таблицы Б.1

1	2	3
5		Уровень вентиляции торгового зала
6		Уровень шума в торговом зале
7		Уровень температуры в торговом зале
8		Уровень влажности в торговом зале
9		Доступность информации возможностям восприятия потребителем
Эстетические показатели		
1		Гармоничность архитектурно-планировочных решений помещений торгового предприятия
2		Просторность торговой площади
3		Стилевое единство оформления фасада здания
4		Выразительность вывески
5		Стилевое единство оформления витрины
6		Художественная выразительность выкладки товаров на торговом оборудовании
7		Гармоничность оформления рабочего места
8		Выразительность исполнения рекламных материалов
9		Выразительность фирменных знаков и указателей
10		Соблюдение правил товарного соседства
11		Стилевое единство и гармоничность мебели
12		Оригинальность цветового решения
		Использование декоративных элементов в оформлении экспозиционных витрин
Экологические показатели		
1		Уровень засоренности территории
2		Загазованность воздуха
3		Запыленность воздуха
4		Наличие системы санитарной очистки и уборки территории
5		Уровень шума транспортных средств
Показатели безопасности		
1		Обеспечение безопасной совместимости материала упаковки с реализуемым товаром

продолжение таблицы Б.1

1	2	3
2		Уровень содержания вредных веществ и пыли в воздухе торговых помещений
3		Соответствие условий хранения требованиям товаров
4		Подготовка товара к продаже в соответствии с правилами продаж
5		Метрологическое обеспечение
6		При повышенном спросе ограничение нахождения людей в торговом зале
Показатели назначения		
1		Обеспеченность населения услугами данного вида
2		Обеспечение условий для компетентного выбора потребителем товаров и услуг
3		Социальная адресность услуг
4		Соответствие уровня качества услуги розничной цене
5		Точность срока выполнения услуги
6		Точность выписки счета и оформления кассового чека
Социально-демографические показатели		
1		Пол работника
2		Возраст работника
3		Социальное происхождение
Социально-психологические показатели		
1		Отношение к работе
2		Удовлетворенность профессией
3		Иметь навыки руководства
4		Соблюдение техники безопасности
5		Опрятный внешний вид
6		Культура общения с потребителем
Квалификационные показатели		
1		Уровень образования работника
2		Стаж работы
3		Наличие званий
4		Своевременный инструктаж по ТБ
5		Обеспечение безопасной совместимости материала упаковки с товаром

окончание таблицы Б.1

1	2	3
6		Предварительный и периодический медицинский осмотр
7		Обеспечение безопасности оказываемых услуг торговли и технологических процессов для жизни и здоровья покупателя
8		Знание и соблюдение нормативно-правовых актов и нормативных документов, регламентирующих розничную торговлю
9		Знание ассортимента товаров
10		Знание товароведных характеристик товаров
11		Знание цены на продаваемые товары
12		Знание признаков неплатежеспособности государственных денежных знаков
13		Знание устройства, правила эксплуатации контрольно-кассовых машин
14		Выполнение расчетных операций на контрольно-кассовых машинах
15		Устранение мелких неисправностей контрольно-кассовых машин
16		Знание порядка получения и хранения денежных средств
17		Знание способов выкладки товара в торговом оборудовании
18		Знание артикулов и маркировки товаров
19		Знание правила бракеража товаров
20		Знание и соблюдение условия хранения и сроков годности реализуемых товаров
21		Знание гарантийных сроков пользования товарами
22		Знание и соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил
23		Уровень профессиональной подготовки

Большое спасибо за время, потраченное на заполнение анкеты, и надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Приложение В

Таблица В.1

Коэффициент весомости	Коэффициент «вето»	Показатели качества
1	2	3
Показатели технологичности		
0,094		Организация доставки приобретенных товаров
	В	Организация упаковки товара
	В	Послепродажное обслуживание
	В	Наличие автомобильной стоянки
	В	Наличие уголка потребителя
	В	Наличие технических средств для обработки информации, в том числе по товародвижению
	В	Наличие помещений, необходимых для организации торгового процесса и рационального потока товаров и потребителей
0,124		Максимальная видимость товара
0,116		Рациональность размещения товара
0,169		Наличие рационального набора технологического оборудования и инвентаря
0,092		Наличие средств измерения (испытания и контроля)
0,135		Уровень затрат труда, времени на проведение отдельных операций торгово-технологического процесса
0,058		Организация мест отдыха
0,081		Применение фирменных буклетов и упаковочных материалов
	В	Прием и хранение вещей потребителей
	В	Вызов такси
	В	Наличие комнаты матери и ребенка
	В	Наличие пандусов
	В	Наличие удобных подъездных путей
	В	Освещение в вечернее время
	В	Наличие вывески
	В	Освещение торговых залов (аварийное, эксплуатационное)

продолжение таблицы В.1

1	2	3
	В	Наличие эскалаторов
0,131		Наличие современного выставочного оборудования, выполненного в едином стиле
Эргономические показатели		
0,161		Удобное размещение товара в торговом зале
0,121		Удобное размещение входов и выходов
0,132		Удобное размещение оборудования и мебели
0,118		Уровень освещенности в торговом зале
0,092		Уровень вентиляции торгового зала
0,096		Уровень шума в торговом зале
0,110		Уровень температуры в торговом зале
0,047		Уровень влажности в торговом зале
0,123		Доступность информации возможностям восприятия потребителем
Эстетические показатели		
0,098		Гармоничность архитектурно-планировочных решений помещений торгового предприятия
0,092		Просторность торговой площади
0,085		Стилевое единство оформления фасада здания
0,069		Выразительность вывески
0,091		Стилевое единство оформления витрины
0,103		Художественная выразительность выкладки товаров на торговом оборудовании
0,064		Гармоничность оформления рабочего места
0,076		Выразительность исполнения рекламных материалов
0,058		Выразительность фирменных знаков и указателей.
0,086		Соблюдение правил товарного соседства
0,072		Стилевое единство и гармоничность мебели
0,048		Оригинальность цветового решения
0,058		Использование декоративных элементов в оформлении экспозиционных витрин
Экологические показатели		
0,257		Уровень засоренности территории
0,191		Загазованность воздуха

продолжение таблицы В.1

1	2	3
	В	Сжигание упаковочных материалов
	В	Возможность попадания опасных и вредных веществ в воздух, почву, водоемы, водопровод и т.д
0,197		Запыленность воздуха
0,25		Наличие системы санитарной очистки и уборки территории
0,105		Уровень шума транспортных средств.
Показатели безопасности		
0,214		Обеспечение безопасной совместимости материала упаковки с реализуемым товаром
0,138		Уровень содержания вредных веществ и пыли в воздухе торговых помещений
0,219		Соответствие условий хранения требованиям товаров
	В	Соответствие требованиям электробезопасности электрооборудования.
0,176		Подготовка товара к продаже в соответствии с правилами продаж
	В	Сертифицированность торгового оборудования
	В	Соответствие требований при использовании взрывоопасного оборудования
0,167		Метрологическое обеспечение
	В	Наличие сопроводительных документов
	В	Пожаробезопасность
	В	Наличие дымоудаления
	В	Наличие аварийных выходов
	В	Средства защиты от пожаров
0,086		При повышенном спросе ограничение нахождения людей в торговом зале
Показатели назначения.		
0,210		Обеспеченность населения услугами данного вида
	В	Наличие лицензии на предоставляемые услуги
	В	Наличие товаров установленного для данного типа предприятия ассортимента

продолжение таблицы В.1

1	2	3
0,214		Обеспечение условий для компетентного выбора потребителем товаров и услуг
	В	Соблюдение режима работы
	В	Наличие документов и средств, позволяющих проводить потребителем контроль процессов обслуживания
0,110		Социальная адресность услуг
0,195		Соответствие уровня качества услуги розничной цене
0,133		Точность срока выполнения услуги
0,138		Точность выписки счета и оформления кассового чека
Социально-демографические показатели		
0,183		Пол работника
0,417		Возраст работника
0,4		Социальное происхождение
Социально-психологические показатели		
0,195		Отношение к работе
0,105		Удовлетворенность профессией
0,148		Иметь навыки руководства
0,143		Соблюдение техники безопасности
0,19		Опрятный внешний вид
0,219		Культура общения с потребителем
Квалификационные показатели		
0,07		Уровень образования работника
0,057		Стаж работы
0,04		Наличие званий
0,05		Своевременный инструктаж по ТБ
0,04		Обеспечение безопасной совместимости материала упаковки с товаром
0,058		Предварительный и периодический медицинский осмотр
0,068		Обеспечение безопасности оказываемых услуг торговли и технологических процессов для жизни и здоровья покупателя

окончание таблицы В.1

1	2	3
0,057		Знание и соблюдение нормативно-правовых актов и нормативных документов, регламентирующих розничную торговлю
0,038		Знание ассортимента товаров
0,042		Знание товароведных характеристик товаров
0,035		Знание цены на продаваемые товары
0,026		Знание признаков неплатежеспособности государственных денежных знаков
0,027		Знание устройства, правила эксплуатации контрольно-кассовых машин
0,037		Выполнение расчетных операций на контрольно-кассовых машинах
0,014		Устранение мелких неисправностей контрольно-кассовых машин
0,03		Знание порядка получения и хранения денежных средств
0,04		Знание способов выкладки товара в торговом оборудовании
0,037		Знание артикулов и маркировки товаров
0,03		Знание правила бракеража товаров
0,046		Знание и соблюдение условия хранения и сроков годности реализуемых товаров
0,035		Знание гарантийных сроков пользования товарами
0,06		Знание и соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил
0,069		Уровень профессиональной подготовки

При помощи коэффициента вето были отброшены показатели, оказавшиеся неприемлемыми для определения количественной оценки качества услуг. Затем для определения весовых коэффициентов был проведен опрос среди респондентов, которые, ранжируя показатели качества, проставили оценки по значимости. Например, для такого показателя, как удобное размещение товара в торговом зале, были проставлены следующие оценки: 7; 7;

3; 9; 8; 5; 8; 7; 9. Сумма всех этих оценок составила 72. Весовой коэффициент рассчитывается по формуле (2), который составил 0,161. После этого были распределены баллы в зависимости от значимости показателя. По разработанным схемам-таблицам, содержащим словесное описание характеристик каждого показателя качества, определяют уровни качества.

Приложение Г

Определение комплексного показателя качества услуг розничной торговли

Таблица Г.1 – Дифференцирование социально-психологических показателей по качественным уровням

Показатель	Коэффициент весомости	Уровни качества, баллы			
		отл.	хор.	удовл.	плохо
1 Отношение к работе	0,195	3	2,5	1,5	1
2 Удовлетворенность профессией	0,105	2	1,5	1,0	0,5
3 Иметь навыки руководства	0,148	1	0,8	0,6	0,4
4 Соблюдение техники безопасности	0,143	1	0,7	0,6	0,3
5 Опрятный внешний вид	0,19	1	0,7	0,6	0,3
6 Культура общения с потребителем	0,219	1	0,8	0,7	0,5
Общая балловая оценка	1	9	7	5	3
Границы суммарных балловых оценок		9-8	7-6	5-3	меньше 3

Таблица Г.2 – Скидка баллов при оценке социально-психологических показателей

Показатель	Характеристика показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
1 Отношение к работе	Служащий персонал полностью заинтересован в своей работе; проявляется высокая эффективность труда; уделяется большое внимание покупателям, вступает в дружественное общение с ними, не допускает ошибки в работе	0	3
	Служащий персонал заинтересован своей работой, эффективность работы несколько снижена, внимание покупателям уделяется недостаточно, допускаются малозначительные ошибки в работе	0,5	2,5
	Служащий персонал интерес к своей работе особо не проявляет, эффективность работы снижена; внимание на рабочем месте рассеяно; допускается большое количество незначительных ошибок в работе	1,5	1,5
	У служащего персонала интерес к своей работе отсутствует; трудоспособность низкая; плохо контактирует при общении с покупателем; имеются серьезные ошибки в работе	2	1
2 Удовлетворенность профессией	У служащего персонала проявляется чувство полной удовлетворенности своей профессией; имеется перспектива продвижения по службе; полная удовлетворенность в оплате труда	0	2

продолжение таблицы Г.2

1	2	3	4
	Выбранная профессия служащий персонал устраивает; инициатива продвижения по службе имеется; оплата труда устраивает	0,5	1,5
	Выбранная профессия служащий персонал не полностью устраивает; инициатива продвижения по службе особо не проявляется; удовлетворенность в оплате труда средняя	1	1
	Выбранная профессия служащий персонал не устраивает; перспектива продвижения по службе отсутствует; удовлетворенность в оплате труда низкая	1,5	0,5
3. Иметь навыки руководства	Служащий персонал проявляет отличные навыки в руководящей работе; умеет на высоком уровне организовать технологический процесс работы; легко контактирует с людьми	0	1
	У служащего персонала имеются хорошие навыки руководящей работы; достаточно хорошо умеет организовывать технологический процесс работы; умеет хорошо контактировать с людьми	0,2	0,8
	Служащий персонал имеет недостаточные навыки на руководящей работе; не умеет контактировать с людьми	0,4	0,6
	Навыки руководящей работы отсутствуют	0,6	0,4
4 Соблюдение техники безопасности	Служащий персонал показывает отличные знания по электробезопасности, пожаробезопасности, а также по технике безопасности при работе на весоизмерительном и контрольно-кассовом оборудовании	0	1

продолжение таблицы Г.2

1	2	3	4
	Служащий персонал проявляет хорошие знания по технике безопасности при работе на весоизмерительном и контрольно-кассовом оборудовании; достаточно хорошо устраняет неполадки ККМ согласно Типовым правилам	0,3	0,7
	Служащий персонал проявляет слабые знания по технике безопасности; совершает ошибки при работе с ККМ	0,4	0,6
	Знания по соблюдению требований по технике безопасности у служащего персонала очень слабые; неосознанно относится ко всем видам инструктажа; плохо ориентируется в работе с ККМ	0,7	0,3
	5 Опрятный внешний вид		
	Внешний вид служащего персонала соответствует оценке отлично; униформа безупречна; соблюдение личной гигиены находится на высоком уровне	0	1
	Внешний вид служащего персонала соответствует оценке хорошо; униформа находится в надлежащем состоянии; правила личной гигиены служащим персоналом соблюдаются на соответствующем уровне	0,3	0,7
	Внешний вид служащего персонала соответствует удовлетворительной оценке; личная гигиена персонала соблюдается на среднем уровне	0,4	0,6
	Внешний вид служащего персонала находится на низком уровне; униформа не соответствует; соблюдение правил личной гигиены находится на низком уровне	0,7	0,3

окончание таблицы Г.2

1	2	3	4
6 Культура общения с потребителем	Культура общения с потребителем у служащего персонала находится на высоком уровне. Легко и свободно вступает в контакт общения, очень вежлив при обслуживании потребителя, проявляет благодарность за совершенную покупку	0	1
	Культура общения с потребителем достаточно хорошая. Свободно вступает в контакт с потребителем, вежлив при обслуживании	0,2	0,8
	Культура общения с потребителем удовлетворительная, старается избегать общения с потребителем, вежливость не проявляется	0,3	0,7
	Плохая культура общения с потребителем у служащего персонала. Проявляется грубость, наблюдаются резкие высказывания в адрес потребителя	0,5	0,5

Таблица Г.3 - Дифференцирование эргономических показателей по качественным уровням

Показатель качества	Коеффициент веса	Уровень качества, балл				
		отл.	хор.	удовл.	плохо	очень плохо
1	2	3	4	5	6	7
1 Размещение товара в торговом зале	0,161	5	4	3	2	1
2 Размещение оборудования и мебели	0,132	5	4	3	2	1
3 Доступность информации возможностям восприятия потребителем	0,123	4	3	2	1	0

окончание таблицы Г.3

1	2	3	4	5	6	7
4 Размещение входов и выходов	0,121	4	3	2	1	0
5 Уровень освещенности в торговом зале	0,118	4	3	2	1	0
6 Уровень температуры в торговом зале	0,110	3	2,5	2	1,5	1
7 Уровень шума в торговом зале	0,096	2	1,5	1	0,5	0
8 Уровень вентиляции торгового зала	0,092	2	1,5	1	0,5	0
9 Уровень влажности в торговом зале	0,047	1	0,75	0,5	0,25	0
Сумма	1	30	23,25	16,5	9,75	3
Границы суммарных балловых оценок		30-24	23,25-17	16,5-10	9,75-4	меньше 3

Таблица Г.4 - Скидка баллов при оценке эргономических показателей

Показатель качества	Характеристика показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
1 Размещение товара в торговом зале	Отличное, очень удобное, легкодоступное, с распределением по секциям, соблюдением правил товарного соседства, использованием оборудования для хранения и демонстрации товара	0	5
	Хорошее, удобное, но доступ к товару ограничен в связи с архитектурно-планировочными решениями торгового зала, товар соседствует с другой		

продолжение таблицы Г.4

1	2	3	4
	группой товаров без угрозы влияния на качество	1	4
	Удовлетворительное, не удобное, но приемлемо для потребителя	2	3
	Плохое, причиняет неудобство потребителю, доступ к товару почти отсутствует, нарушается правило товарного соседства	3	2
	Очень плохое, неприемлемо для потребителя, рекомендуется провести повторное размещение товара с учетом замечаний	4	1
2 Размещение оборудования и мебели	Отличное, предусмотрены все стилистические и рациональные подходы, очень удобно для потребителя, общее впечатление полностью гармоничное	0	5
	Хорошее, использован оптимальный вариант размещения, но есть незначительные замечания	1	4
	Удовлетворительное, значительные замечания, причиняет неудобство потребителю, но в целом оценка удовольствия соответствует приемлемому уровню	2	3
	Плохое, полное несоблюдение требований, требуются изменения	3	2
	Очень плохое, полностью произвести перепланировку размещения	4	1
	Отличная, предусмотрены все физиологические способности потребителей, общее впечатление полностью гармоничное	0	4
	Хорошая, существуют небольшие замечания, неправильное сочетание цвета, маленький размер букв и цифр	1	3
3 Доступность информации, возможность восприятия потребителем	Удовлетворительная, соответствует приемлемому уровню, есть существенные замечания	2	2

продолжение таблицы Г.4

1	2	3	4
	Плохая, информация не доступна потребителю	3	1
	Очень плохая, полное отсутствие информации	4	0
4 Размещение входов и выходов	Отличное, очень удобное, большая пропускная способность, предусмотрены аварийные выходы, расположение входов позволяет беспрепятственно попадать в любые торговые помещения	0	4
	Хорошее, все соответствует требованиям, замечания по оформлению	1	3
	Удовлетворительное, существуют незначительные отклонения от норм, ограничена пропускная способность людского потока	2	2
	Плохое, неудобное размещение, не справляются с людским потоком, расположение создает неудобство потребителю	3	1
	Очень плохое, размещение полностью не соответствует действующим нормам и правилам, требуется изменить существующее расположение	4	0
	Очень хороший, соответствует нормам нормативной документации, обеспечивает архитектурно-художественные требования	0	4
5 Уровень освещенности в торговом зале	Хороший, небольшие дефекты, но качество соответствует заявленному уровню	1	3
	Удовлетворительный, существенные недостатки, представляет небольшой дискомфорт потребителю	2	2
	Плохой, показатель дискомфорта очень высок	3	1

продолжение таблицы Г.4

1	2	3	4
	Очень плохой, рекомендуется пересмотреть систему освещения в связи с несоответствием требованиям нормативной документации	4	0
6 Уровень температуры в торговом зале	Отличный, температура соответствует нормам, требуемым для оказания услуг	0	3
	Хороший, уровень температуры в пределах норм	0,5	2,5
	Удовлетворительный, в пределах допустимых норм	1	2
	Плохой, выходит за рамки допустимых норм	1,5	1,5
	Очень плохой, не соответствует никаким нормам, опасен для потребителя.	2	1
7 Уровень шума в торговом зале	Отличный, обеспечивается уровень шума, согласно требованиям, необходимым для осуществления услуги, предусмотрены мероприятия по шумовой защите	0	2
	Хороший, в пределах оптимальных норм	0,5	1,5
	Удовлетворительный, в пределах допустимых норм	1	1
	Плохой, выходит за рамки допустимых норм	1,5	0,5
	Очень плохой, не соответствует никаким нормам, не допустим для оказания услуги	2	0
8 Уровень вентиляции торгового зала	Отличный, обеспечивает такие метеорологические условия, которые необходимы для осуществления услуги	0	2
	Хороший, обеспечивает метеорологические условия в пределах оптимальных норм	0,5	1,5
	Удовлетворительный, в пределах допустимых норм	1	1
	Плохой, выходит за рамки допустимых норм	1,5	0,5

окончание таблицы Г.4

1	2	3	4
	Очень плохой, не соответствует никаким нормам, не допустим для оказания услуги	2	0
9 Уровень влажности в торговом зале	Отличный, обеспечивается уровень влажности, согласно требованиям, необходимым для осуществления услуги	0	1
	Хороший, обеспечивается в пределах оптимальных норм	0,25	0,75
	Удовлетворительный, в пределах допустимых норм	0,5	0,5
	Плохой, выходит за рамки допустимых норм	0,75	0,25
	Очень плохой, не соответствует никаким нормам, не допустим для оказания услуги	1	0

Таблица Г.5 - Дифференцирование квалификационных показателей по качественным уровням

Показатель качества	Коэффициент значимости	Качественный уровень			
		отл.	хор.	удовл.	плохо
1	2	3	4	5	6
1	0,03	3	2	1	0
2	0,03	3	2	1	0
3	0,03	3	2	1	0
4	0,03	3	2	1	0
5	0,04	4	3	2	1
6	0,06	6	4	3	1
7	0,06	6	5	2	0
8	0,06	6	4	2	0
9	0,03	3	2	1	0
10	0,05	5	3	2	0
11	0,04	4	3	2	0
12	0,05	5	3	2	0
13	0,03	3	2	1	0
14	0,04	4	3	2	0
15	0,04	4	3	2	0
16	0,05	5	3	2	0
17	0,04	4	3	2	0

окончание таблицы Г.5

1	2	3	4	5	6
18	0,05	5	3	2	1
19	0,04	4	3	2	0
20	0,06	5	3	1	0
21	0,05	5	4	2	1
22	0,05	5	4	2	1
23	0,05	5	4	2	0
Общая балловая оценка		100	70	40	5
Границы суммарных балловых оценок		100-71	70-41	40-6	меньше 5

Таблица Г.6 – Скидка баллов при оценке
квалификационных показателей

Показатель	Характеристика показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
1 Уровень образования работника	Работник имеет высшее образование	0	3
	Работник имеет среднетехническое образование	1	2
	Работник имеет среднее образование	2	1
	Работник абсолютно не имеет образования	3	0
2 Стаж работы	Свыше 5 лет	0	3
	3 года	1	2
	1 год	2	1
	Нет стажа работы	3	0
3 Наличие званий	Наличие у работника 3 званий	0	3
	Наличие у работника 2 званий	1	2
	Наличие 1 звания	2	1
	Отсутствие званий	3	0
4 Своевременный инструктаж по ТБ	Инструктаж по ТБ проведен своевременно	0	3
	Инструктаж по ТБ своевременно не проведен	1	2

продолжение таблицы Г.6

1	2	3	4
	Инструктаж по ТБ проведен не в соответствии с инструкцией	2	1
	Инструктаж по ТБ не был проведен	3	0
5 Обеспечение безопасной совместимости материала упаковки с реализуемым товаром	Обеспечение абсолютно безопасной совместимости	0	4
	Хорошее обеспечение совместимости	1	3
	Недостаточное обеспечение совместимости	2	2
	Абсолютная несовместимость	3	1
6 Предварительный и периодический мед. осмотр	Предварительный и периодический мед. осмотр проводят регулярно все работники на 100 %	0	6
	Предварительный и периодический мед. осмотр проводят регулярно 50 % работников	2	4
	Предварительный и периодический мед. осмотр проводят 20% работников	3	3
	Предварительный и периодический мед. осмотр не проводят	5	1
7 Обеспечение безопасности оказываемых услуг технологических процессов для жизни и здоровья покупателей	Обеспечение абсолютной безопасности оказываемых услуг	0	6
	Недостаточное обеспечение безопасности оказываемых услуг	1	5
	Обеспечение безопасности оказываемых услуг нерегулярное	4	2
	Оказываемая услуга опасна для жизни и здоровья покупателя	6	0

продолжение таблицы Г.6

1	2	3	4
8 Знание и соблюдение норм правовых актов и документов, регламентирующих розничную торговлю	Отличное знание всех НД	0	6
	Хорошее знание всех НД	2	4
	Удовлетворительное знание НД	4	2
	Абсолютное незнание НД	6	0
9 Знание ассортимента товара	Полное знание всего ассортимента	0	3
	Знание ассортимента на 50 %	1	2
	Знание ассортимента на 30%	2	1
	Абсолютное незнание ассортимента	3	0
10 Знание товароведных характеристик товаров	Отличное знание товароведных характеристик товаров	0	5
	Хорошее знание товароведных характеристик товаров	2	3
	Удовлетворительное знание характеристик товаров	3	2
	Полное незнание товароведных характеристик товаров	5	0
11 Знание цены на продаваемые товары	100 %-ное знание цены на любой товар	0	4
	Знание цены на определенные виды товаров на 50 %	1	3
	Знание цены меньше чем на 50 %	2	2
	Полное незнание цены	4	0
12 Знание признаков неплатежеспособности государственных знаков	Отличное знание признаков неплатежеспособности государственных знаков	0	5
	Хорошее знание признаков неплатежеспособности государственных знаков	2	3
	Удовлетворительное знание	3	2
	Абсолютное незнание признаков неплатежеспособности государственных знаков	5	0

продолжение таблицы Г.6

1	2	3	4
13 Знание устройства, правил эксплуатации ККМ	Отличное знание устройства, правил эксплуатации любых ККМ	0	3
	Хорошее знание устройства, знание правил эксплуатации не всех ККМ	1	2
	Удовлетворительное знание правил	2	1
	Незнание устройства, правил эксплуатации ККМ	3	0
14 Выполнение расчетных операций на ККМ	Работник умеет выполнять все расчетные операции на любом ККМ	0	4
	Умение выполнять не все расчетные операции на ККМ	1	3
	Умение выполнять самые легкие операции на одном виде ККМ	2	2
	Неумение работать с ККМ	4	0
15 Устранение мелких неисправностей на ККМ	Умение устранять любую мелкую неисправность на ККМ любого типа	0	4
	Умение устранять любую мелкую неисправность на ККМ одного вида	1	3
	Умение устранять определенные мелкие неисправности на ККМ одного вида	2	2
	Работник не умеет устранять неисправности	1	0
16 Знание порядка получения и хранения денежных средств	Отличное знание порядка получения и хранения денежных средств	0	5
	Знание либо получения, либо хранения денежных средств	2	3
	Знание хранения денежных средств	3	2

продолжение таблицы Г.6

1	2	3	4
	Полное незнание порядка получения и хранения денежных средств	5	0
17 Знание выкладки товара в торговом оборудовании	Каждый работник на 100% умеет и может участвовать в выкладке товара	0	4
	В правильной выкладке товара могут участвовать 50 % работников	1	3
	Меньше чем 50 % работников знают о правильной выкладке товара	2	2
	Полное незнание выкладки товаров	4	0
18 Знание артикулов и маркировки товаров	100 %-ное знание работниками всех артикулов и маркировки любого товара	0	5
	Знание артикулов и маркировки работниками на 50 %	1	4
	Знание артикулов и маркировки меньше чем на 50 %	3	2
	Знание артикулов и маркировки меньше чем на 30 %	4	1
19 Знание правил бракеража товаров	100 %-ное знание правил бракеража товаров	0	4
	Хорошее знание правил бракеража товаров	1	3
	Знание правил бракеража ниже среднего	2	2
	Абсолютное незнание правил бракеража товаров	4	0
20 Знание и соблюдение условий хранения товаров и сроков годности реализации товаров	Знание и соблюдение на 100 % всех условий хранения и сроков годности	0	5
	Знание и соблюдение условий хранения товаров и сроков годности реализуемых товаров работниками на 50 %	2	3

продолжение таблицы Г.6

1	2	3	4
	Знание и соблюдение условий хранения и сроков годности товаров работниками на 30%	4	1
	Незнание и несоблюдение условий хранения и сроков годности товаров работниками	5	0
21 Знание гарантийных сроков пользования товарами	Знание каждым работником гарантийного срока пользования для любого вида товара на 100 %	0	5
	Знание каждым работником гарантийного срока пользования около половины ассортимента товара	1	4
	Знание несколькими работниками гарантийных сроков пользования товарами	4	1
22 Знание и соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил	Каждый работник знает и соблюдает все санитарно-гигиенические нормы и правила	0	5
	Каждый работник знает и соблюдает санитарно-гигиенические нормы и правила наполовину	1	4
	Большинство из работников не знают и не соблюдают санитарно-гигиенические нормы и правила	3	2
	Некоторые из работников знают и соблюдают санитарно-гигиенические правила и нормы	4	1
23 Уровень профессиональной подготовки	Каждый работник имеет высокий уровень профессиональной подготовки	0	5
	Уровень профессиональной подготовки хороший	1	4

окончание таблицы Г.6

1	2	3	4
	Персонал подготовлен профессионально удовлетворительно	3	2
	Персонал абсолютно не подготовлен профессионально	5	0

Таблица Г.7 - Дифференцирование показателей безопасности по качественным уровням

Показатель качества	Коэффициент значимости	Качественный уровень		
		отлично	хорошо	удовл.
1	0,2	4	3	1
2	0,2	4	3	1
3	0,1	2	1	1
4	0,2	4	3	1
5	0,2	4	3	1
6	0,1	2	1	1
Общая балловая оценка		20	14	6
Границы суммарных балловых оценок		20-15	14-7	меньше 6

Таблица Г.8 – Скидка баллов при оценке показателей безопасности

Показатель	Характеристика показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
1 Обеспечение безопасной совместимости материала упаковки с реализуемым товаром	Обеспечение абсолютно безопасной совместимости материала упаковки с реализуемым товаром	0	4
	Уровень совместимости в пределах допустимых норм	1	3
	Полная несовместимость материала упаковки с реализуемым товаром	2	1
2 Уровень содержания вредных	Уровень содержания соответствует требованиям НД	0	4

продолжение таблицы Г.8

1	2	3	4
веществ и пыли в воздухе торговых помещений	Уровень содержания в пределах допустимых норм	1	3
	Выходит за рамки допустимых норм	2	1
3 Соответствие условий хранения требованиям товаров	Условия хранения товаров полностью соответствуют требованиям, могут быть незначительные отклонения от норм	0	2
	Условия хранения не соответствуют требованиям НД, рекомендуется пересмотреть систему хранения товаров	1	1
4 Подготовка к продаже в соответствии с правилами продаж	Подготовка к продаже проводится в соответствии с правилами продаж	0	4
	Подготовка к продаже проводится не в соответствии заявленному уровню качества, имеются замечания	1	3
	Подготовка к продаже проводится в полном несоответствии с правилами продаж	2	1
5 Метрологическое обеспечение	Предприятие полностью обеспечено весоизмерительным оборудованием, прошедшим своевременную поверку и калибровку	0	4
	Предприятие обеспечено оборудованием, которое не своевременно прошло поверку	1	3
	Весоизмерительное оборудование находится в плохом состоянии и невозможна бесперебойная и точная работа персонала	2	1

окончание таблицы Г.8

1	2	3	4
6 При повышенном спросе ограничение нахождения людей в торговом зале	Обеспечен строгий контроль и применение мер по ограничению количества людей в торговом зале при повышенном спросе товара	0	2
	Меры по ограничению количества людей в торговом зале принимаются несвоевременно или вообще не принимаются, что небезопасно для потребителя	1	1

Таблица Г.9 – Дифференцирование социально-демографических показателей по качественным уровням

Показатель качества	Коэффициент значимости	Качественный уровень		
		отлично	хорошо	удовл.
1	0,4	4	3	2
2	0,3	3	3	1
3	0,3	3	2	1
Общая балловая оценка		1,1	7	4
Границы суммарных балловых оценок		10-8	7-5	меньше 4

Таблица Г.10 – Скидка баллов за дефекты при оценке социально-демографических показателей

Показатель	Характеристика показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
1 Пол работника	Пол работника в большей степени способствует оказанию качественной услуги, подаче потребителю наиболее точной информации о данном виде продукта	0	4

окончание таблицы Г.10

1	2	3	4
	Пол работника соответствует оказанию качественной услуги	1	3
	Работник данного пола абсолютно не компетентен в области оказания услуги определенного вида	2	2
2 Возраст работника	Персонал в возрасте до 35 лет	0	3
	Персонал в возрасте от 35 до 45 лет	1	2
	Персонал в возрасте более 45 лет	2	1
3 Социальное происхождение	Социальный статус позволяет занимать данную должность	0	3
	Социальное происхождение не соответствует в полной мере занимаемой должности	1	2
	Абсолютное несоответствие	2	1

Таблица 11 – Дифференцирование показателей назначения по качественным уровням

Показатель качества	Коэффициент значимости	Качественный уровень		
		отлично	хорошо	удовл.
1	0,1	3	2	1
2	0,2	5	4	2
3	0,1	3	2	1
4	0,3	7	6	3
5	0,2	4	3	2
6	0,1	3	2	1
Общая балловая оценка		25	20	10
Границы суммарных балловых оценок		25-21	19-10	меньше 9

Таблица Г.12 – Скидка баллов при оценке показателей назначения

Показатель	Характеристика показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
1 Обеспечение населения услугами данного вида	Население абсолютно обеспечено услугами данного вида	0	3
	Обеспечение населения услугами данного вида не в полной мере	1	2
	Население не обеспечено услугами данного вида	2	1
2 Обеспечение условий для компетентного выбора потребителем товаров и услуг	Условия абсолютно способствуют для компетентного выбора потребителем товаров и услуг	0	5
	Наличие достаточных условий для компетентного выбора товаров и услуг потребителем	1	4
	Отсутствие условий для компетентного выбора потребителем товаров и услуг	2	2
3. Социальная адресность услуг	Оказание услуги клиенту соответствующего социального происхождения	0	3
	Некоторые несоответствия социальной адресности услуг	1	2
	Полное несоответствие социальной адресности услуг	2	1
4 Соответствие уровня качества услуги розничной цене	Уровень качества оказываемой услуги абсолютно соответствует розничной цене	0	7
	Имеется незначительное отклонение в соответствии уровня качества услуги розничной цене	1	6

окончание таблицы Г.12

1	2	3	4
	При оказании данной услуги имеются замечания, не соответствие уровня качества розничной цене	3	3
5 Точность срока выполнения услуги	Услуга выполняется с абсолютной точностью, в рамках установленного времени	0	4
	Услуга выполняется с незначительным отклонением во времени	1	3
	Абсолютная неточность выполнения услуги	2	2
6 Точность выписки счета и оформления кассового чека	Выписку счета и оформление кассового чека проводят с абсолютной точностью	0	3
	Выписку счета и оформление чека проводят не точно, с некоторыми замечаниями, отклонениями	1	2
	Выписку счета и оформление чека проводят с серьезными замечаниями	2	1

Приложение Д

Определение комплексного показателя качества услуги общественного питания

Таблица Д.1 – Дифференцирование квалификационных показателей по качественным уровням

Показатель качества	Коэф-т значимости	Качественный уровень			
		отлично	хорошо	удовл.	Плохо
1	2	3	4	5	6
Показатели технологичности					
1	0,144	5	4	3	2
2	0,066	3	2	1	0

продолжение таблицы Д.1

1	2	3	4	5	6
3	0,085	3	2	1	0
4	0,093	3	2	1	0
5	0,119	3	2	1	0
6	0,079	3	2	1	0
7	0,103	3	2	1	0
8	0,090	3	2	1	0
9	0,079	3	2	1	0
10	0,093	3	2	1	0
11	0,110	4	3	2	1
12	0,127	4	3	2	1
Общая балловая оценка	1	40	28	16	4
Границы суммарных балловых оценок		40-29	28- 17	16 – 5	меньше 4
Эргономические показатели					
1	0,256	8	4	3	1
2	0,173	5	4	3	1
3	0,196	6	5	4	1
4	0,242	8	6	3	1
5	0,180	6	5	3	0
6	0,206	7	6	4	1
Общая балловая оценка	1	40	30	20	5
Границы суммарных балловых оценок		40-31	30-21	20-6	меньше 5
Эстетические показатели					
1	0,178	7	6	5	1
2	0,170	7	5	4	1
3	0,167	7	6	4	4
4	0,12	5	3	2	0
5	0,138	6	4	2	1
6	0,105	4	3	1	0
7	0,12	4	3	2	1
Общая балловая оценка	1	40	31	20	5
Границы суммарных балловых оценок		40-32	30-21	20-6	меньше 5

продолжение таблицы Д.1

1	2	3	4	5	6
Экологические показатели					
1	0,194	8	6	5	2
2	0,176	7	5	4	0
3	0,179	7	5	2	0
4	0,198	7	6	4	1
5	0,119	5	3	2	1
6	0,131	6	5	3	1
Общая балловая оценка	1	40	30	20	5
Границы суммарных балловых оценок		40-31	30-21	20-6	меньше 5
Показатели безопасности					
1	0,124	4	3	2	1
2	0,106	4	3	1	0
3	0,114	4	3	2	1
4	0,103	4	3	2	1
5	0,088	4	3	2	1
6	0,067	3	2	1	0
7	0,1077	5	4	2	1
8	0,073	2	2	1	0
9	0,050	2	2	1	0
10	0,088	5	3	2	0
11	0,076	3	2	1	0
Общая балловая оценка	1	40	30	17	5
Границы суммарных балловых оценок		40-31	30-18	17-6	меньше 5
Показатели назначения					
1	0,224	4	4	3	2
2	0,124	3	2	1	0
3	0,138	3	2	1	0
4	0,158	3	2	1	0
5	0,105	3	2	1	0
6	0,248	4	3	3	2
Общая балловая оценка		20	15	10	4
Границы суммарных балловых оценок		20-16	15-11	10-5	меньше 4

окончание таблицы Д.1

1	2	3	4	5	6
Социально-демографические показатели					
1	0,213	6	5	4	1
2	0,114	3	2	1	0
3	0,127	3	2	1	0
4	0,176	5	4	3	2
5	0,209	5	4	3	1
6	0,147	4	3	2	1
7	0,155	4	3	2	1
Общая балловая оценка	1	30	23	16	5
Границы суммарных балловых оценок		30-24	23-17	16-6	меньше 5
Социально-психологические показатели					
1	0,254	6	5	4	1
2	0,309	6	5	4	1
3	0,159	5	4	3	1
4	0,131	4	3	2	1
5	0,145	4	3	2	1
Общая балловая оценка	1	25	20	15	5
Границы суммарных балловых оценок		25-21	20-16	15-6	меньше 5
Квалификационные показатели					
1	0,200	6	4	3	1
2	0,183	5	4	2	1
3	0,144	5	3	2	1
4	0,183	5	3	2	1
5	0,166	5	3	2	1
6	0,120	4	3	2	0
Общая балловая оценка		30	20	13	5
Границы суммарных балловых оценок		30-21	20-14	13-6	меньше 5

Таблица Д.2 – Скидка баллов за дефекты при оценке показателей

Показатель	Характеристики показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
Показатели технологичности			
1 Соблюдение поточности технологического процесса	Добросовестное соблюдение поточности технологического процесса.	0	5
	Нормальное соблюдение поточности технологического процесса.	1	4
	Не совсем добросовестное соблюдение поточности технологического процесса	2	3
	Плохое соблюдение поточности технологического процесса	3	2
2 Наличие вывески предприятия с необходимой информацией	Отличная вывеска с необходимой информацией	0	3
	Не очень полная информация на вывеске	1	2
	Не очень полная информация и плохая вывеска	2	1
	Плохая вывеска	3	0
3 Предоставление потребителям возможности ознакомления с меню, прейскурантами и дополнительными условиями обслуживания	Отличное представление возможности ознакомления с меню	0	3
	Хорошее представление потребителям возможности ознакомления с меню	1	2
	Не очень хорошее представление меню и прейскурантами цен	2	1
	Плохое ознакомление с прейскурантами цен и меню	3	0

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
4 Наличие достаточного количества гирь, прошедших госповерку	Достаточное количество гирь, прошедших госповерку	0	3
	Хороший достаток гирь, прошедших госповерку	1	2
	Недостаточное количество гирь, прошедших госповерку	2	1
	Отсутствие гирь прошедших госповерку	3	0
5 Наличие специального автотранспорта с санитарным паспортом	Отличное состояние специального автотранспорта	0	3
	Хорошее состояние автотранспорта	1	2
	Нет санитарного паспорта	2	1
	Отсутствие специального автотранспорта	3	0
6 Наличие исправной чистой тары для хранения пищевых продуктов на складе сырья предприятия	Полное наличие тары для хранения сырья на складе	0	3
	Небольшие недочеты по полному наличию тары для хранения сырья	1	2
	Недостаток в наличии чистой тары для хранения сырья.	2	1
	Отсутствие чистой тары для хранения сырья на складе предприятия	3	0
7 Наличие на предприятии достаточного количества исправного холодильного оборудования	Полное наличие исправного холодильного оборудования	0	3
	Некоторые холодильные установки не соответствуют техническому состоянию, но это устранимо.	1	2
	Удовлетворительное состояние холодильного оборудования	2	1
	Отсутствие необходимого холодильного оборудования	3	0

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
8 Обеспечение раздельного хранения сырья на складе продукции согласно классификации (сухие: мука, сахар, крупа, хлеб и т. д.)	Достаточная обеспеченность раздельного хранения сырья на складе продукции согласно классификации	0	3
	Небольшие недочеты (устраняемые) в наличии раздельного хранения продукции	1	2
	Недостаток в наличии раздельного хранения продукции согласно классификации	2	1
	Отсутствие раздельного хранения на складе сырья продукции	3	0
9 Наличие на предприятии естественного и искусственного освещения во всех помещениях предприятия	Полное наличие естественного и искусственного освещения во всех помещениях предприятия	0	3
	Искусственное освещение соответствует требованиям	1	2
	Плохое искусственное и удовлетворительное естественное освещение	2	1
	Аварийное состояние искусственного освещения предприятия в некоторых помещениях	3	0
10 Обеспечение раздельного хранения инвентаря для уборки: залов, складских помещений в специально выделенных шкафах	Обеспеченность раздельного хранения инвентаря для уборки соответствует	0	3
	Хранение инвентаря для уборки в пределах нормы	1	2
	Удовлетворительное хранение инвентаря	2	1
	Отсутствие обеспеченности раздельного хранения инвентаря для уборки	3	0

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
11 Наличие достаточного количества оборудования для технологического процесса приготовления пищи	Отличный достаток необходимого количества оборудования	0	4
	Хороший достаток количества оборудования	1	3
	Некоторый недостаток количества оборудования	2	2
	Отсутствие достаточного количества оборудования	3	1
12 Наличие площадей для проведения технологического процесса	Полный достаток площадей для технологического процесса	0	4
	Хороший достаток площадей для технологического процесса	1	3
	Недостаточное количество площадей для технологического процесса	2	2
	Большой недостаток площадей для технологического процесса	3	1
Эргономические показатели			
1 Наличие удобных для приема пищи столов, стульев	Отличное удобство столов и стульев	0	8
	Хорошее удобство столов и стульев	4	4
	Не очень удобные стулья	5	3
	Неудобные столы и стулья	7	1
2 Разнообразный ассортимент блюд и изделий с учетом специфики обслуживания контингента и рационов питания	Отличный ассортимент блюд	0	5
	Хороший ассортимент блюд	1	4
	Не разнообразный ассортимент блюд	2	3
	Плохой ассортимент блюд	4	4
3 Удобный уровень освещенности в обеденном зале	Соответствует уровню освещенности	0	6
	Хорошее освещение в зале, соответствует норме	1	5

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
	Удовлетворительное освещение в зале	2	4
	Плохое освещение в зале, не соответствует норме	5	1
4 Уровень влажности в обеденном, производственном, санитарно-бытовых, административно-хозяйственных помещениях	Соответствует норме	0	8
	В пределах нормы	2	5
	Чуть выше или ниже нормы	5	3
	Не соответствует норме	7	1
5 Уровень шума	Соответствует требованиям	0	6
	Нормальный уровень шума	1	5
	Громкий уровень шума	3	3
	Невыносимый шум	3	3
6 Уровень температуры в обеденном и производственном залах	Оптимальная температура	6	0
	Температура в норме	1	6
	Превышает заданный уровень	3	4
	Недопустимый уровень температуры	6	1
Эстетические показатели			
1 Гармоничность архитектурно - планировочных решений и оформление предприятия	Гармонизирует отлично	0	7
	Гармонизирует хорошо	1	6
	Гармонизирует нормально	2	5
	Не гармонизирует	6	1
2 Вывеска	Отличная вывеска	0	7
	Хорошая вывеска	2	5
	Не плохая вывеска	3	4
	Плохая вывеска	6	1
3 Использование декоративных элементов, создающих единство стиля	Оформлено отлично	0	7
	Оформлено хорошо	1	6
	Оформлено неплохо	3	4
	Не сочетаемость декоративных элементов	6	1

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
4 Система вентиляции, обеспечивающая допустимые параметры температуры и влажности	Соответствует норме	0	5
	Нормальное состояние систем вентиляции	2	3
	Плохая вентиляция	3	2
	Аварийное состояние систем вентиляции.	5	0
5 Мебель, соответствующая интерьеру помещения	Сочетаемость стиля мебели с интерьером	0	6
	Хорошо сочетается стиль мебели с интерьером	2	4
	Сочетается нормально стиль мебели с интерьером	4	2
	Мебель не сочетается с интерьером	5	1
6 Гармоничность колористического решения помещений предприятия	Отличное соответствие гармоничности колористического решения помещений предприятия	0	4
	Хорошее соответствие	1	3
	Удовлетворительное соответствие	3	1
	Не соответствует	4	0
7 Внешний вид обслуживающего персонала	Опрятный вид	0	4
	Приятный вид	1	3
	Нормальный вид	2	2
	Неряшливый вид	3	1
Экологические показатели			
1 Наличие установки жироулавливания	Достаточное количество	0	8
	Нормальное наличие	2	6
	Не хватает	3	5
	Отсутствие	6	2
2 Наличие в цехах переработки картофеля и овощей крахмалоотстойников	Достаточное количество	0	7
	Наличие количества крахмалоотстойников соответствует	2	5
	Количество крахмалоотстойников не соответствует	3	4

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
	Полное отсутствие крахмалоотстойников	7	0
3 Наличие установки мусоросборников, контейнеров для сбора мусора	Достаточное количество мусоросборников, контейнеров	0	7
	Недостаточное количество мусоросборников, контейнеров	2	5
	Несоответствие количества мусоросборников	5	2
	Отсутствие мусоросборников	7	0
4 Обеспечение чистоты всех прилегающих территорий предприятий	Отличная обеспеченность чистоты	0	7
	Хорошая обеспеченность чистоты	1	6
	Удовлетворительное состояние чистоты	3	4
	Плохое состояние чистоты	6	1
5 Наличие дымоуловителей	Полное наличие дымоуловителей	0	5
	Достаточное количество дымоуловителей	2	3
	Недостаточное количество дымоуловителей	3	2
	Отсутствие дымоуловителей	4	1
6 Ежемесячное проведение санитарного дня для генеральной уборки	Ежемесячное проведение генеральной уборки	0	6
	Не ежемесячное проведение генеральной уборки	1	5
	Проведение уборки проводится редко	3	3
	Плохое проведение генеральной уборки	5	1
Показатели безопасности			
1 Соответствие предприятия санитарным нормам (включение ЦГСЭН)	Отличное соответствие санитарным нормам	0	4
	Хорошее соответствие санитарным нормам	1	3

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
2 Пожаробезопасность. Наличие заключения ГПИ	Удовлетворительное соответствие санитарного состояния	3	1
	Неудовлетворительное	4	0
	Отличное соответствие пожаробезопасности	0	4
	Хорошее соответствие пожаробезопасности	1	3
	Удовлетворительное соответствие пожаробезопасности	1	2
3 Электробезопасность. Наличие протокола замера сопротивления изоляции	Несоответствие пожаробезопасности	1	1
	Отличное соответствие	0	4
	Соответствует норме	1	3
	Удовлетворительное	2	2
	Неудовлетворительное	3	1
4 Наличие предохранительных и изолирующих устройств	Достаточное количество предохранительных и изолирующих устройств	0	4
	Хорошая обеспеченность предохранительными и изолирующими устройствами	1	3
	Обеспеченность предохранительными и изолирующими устройствами	2	2
	Удовлетворительная обеспеченность предохранительными и изолирующими устройствами	3	1
	Отсутствие в наличии устройств		
5 Наличие средств защиты от пожара	Достаточное количество средств защиты от пожара	0	4
	Имеются в наличии средства защиты от пожара	1	3
	Неполное количество средств защиты от пожара	2	2
	Отсутствие в наличии средств защиты от пожара	3	1
	Отсутствие в наличии средств		

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
6 Наличие аварийных выходов	Достаточное количество выходов	1	1
	Хорошее обеспечение аварийных выходов	1	2
	Не все участки предприятия обеспечены аварийными выходами	1	2
	Плохое обеспечение или отсутствие аварийных выходов	3	0
	Отсутствие аварийных выходов		
7 Сертифицированность поставляемого сырья	Все сырье имеет сертификат	0	5
	Не на все сырье имеется сертификат соответствия	1	4
	Сырье сертифицировано удовлетворительно	3	2
	Все сырье без сертификата соответствия	4	1
	Отсутствие сертификата		
8 Все оборудование торговое, технологическое, холодильное, посуда, приборы, инвентарь должны быть изготовлены из разрешенных Минздравпищепромом России для контакта с пищевыми продуктами	Полное соответствие требованиям	0	2
	Хорошее соответствие требованиям	0	2
	Не полное соответствие требованиям	1	1
	Несоответствие требованиям	2	0
	Отсутствие соответствия		
9 Наличие туалета и раковины для мытья рук	Достаточное количество раковин и отличное санитарно-техническое состояние туалета	0	2
	Имеется достаточное количество раковин	0	2
	Раковины и санитарное состояние в удовлетворительном состоянии	1	1
	Отсутствие раковин		
	Отсутствие санитарного состояния		

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
	Раковины и санитарное состояние в неудовлетворительном состоянии	2	0
10 Соблюдение персоналом правил личной гигиены	Полное соответствие требованиям личной гигиены	0	5
	Хорошее соблюдение правил личной гигиены	2	3
	Плохое соблюдение правил личной гигиены	3	2
	Не соблюдение правил личной гигиены	5	0
11 Наличие аптечки с набором медикаментов для оказания первой медицинской помощи	Достаточное количество аптечек с набором медикаментов в аптечке	0	3
	Имеется достаточное количество медикаментов	1	2
	Минимальное количество медикаментов в аптечке	2	1
	Отсутствие аптечки	1	0
Показатели назначения			
1 Социальная адресность	Соответствует социальной адресности	0	4
	Хорошо соответствует социальной адресности	1	4
	Имеет некоторые недостатки	1	3
	Не соответствует социальной адресности	2	2
2 Наличие информации потребителям	Полная информативность	0	3
	Хорошая информативность	1	2
	Недостаточно полная информативность	2	1
	Неполная информативность	3	0
3 Своевременная и достоверная информация о пищевой и энергетической ценности блюд	Отличная своевременная и достоверная информация о пищевой и энергетической ценности блюд	0	3

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
энергетической ценности услуги	Хорошая своевременная и достоверная информация о пищевой и энергетической ценности блюд	1	2
	Удовлетворительная информация о пищевой и энергетической ценности блюд	2	1
	Плохая информация о пищевой и энергетической ценности блюд	3	0
4 Соответствие уровня обслуживания	Полное соответствие уровня обслуживания	0	3
	Хорошее соответствие уровня обслуживания	1	2
	Удовлетворительное соответствие уровня обслуживания	2	1
	Плохое обслуживание	3	0
5 Соблюдение режима работы	Отличное соблюдение режима работы	0	3
	Хорошее соблюдение режима работы	1	2
	Не очень хорошее соблюдение режима работы	2	1
	Плохое соблюдение режима работы	3	0
6 Наличие лицензии на предоставление услуги	Полное соответствие и наличие лицензии	0	4
	Знак зарегистрирован	1	3
	Срок лицензии незакончен	1	3
	Отсутствие лицензии	2	2
Социально-демографические показатели			
1 Отношение к работе	Отличное отношение к работе	0	6
	Хорошее отношение к работе	1	5
	Удовлетворительное отношение к работе	2	4
	Плохое отношение к работе	5	1

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
2 Возраст работника	Молодой работник с опытом работы	0	3
	Среднего возраста работник с опытом работы	1	2
	Молодой работник без опыта работы	2	1
	Пенсионный возраст работника	3	0
3 Семейное положение	Состоит в браке	0	3
	Не состоит в браке	1	2
	Имеет детей	2	1
	Не имеет детей	3	0
4 Социальное положение	Отличная материальная обеспеченность	0	5
	Хорошая материальная обеспеченность	1	4
	Удовлетворительная материальная обеспеченность	2	3
	Плохая материальная обеспеченность	4	1
5 Образование	Высшее	0	5
	Средне специальное	1	4
	Незаконченное высшее	2	3
	Среднее	4	1
6 Наличие санитарной книжки	Медицинский осмотр пройден	0	4
	Отсутствие печати врача терапевта о законченном прохождении медицинского обследования.	1	3
	Неполная информация в санитарной книжке и отсутствие печати врача терапевта	2	2
	Отсутствие санитарной книжки	3	1
7 Коммуникабельность	Отличная коммуникабельность	0	4
	Хорошая коммуникабельность	1	3

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
	Удовлетворительная коммуникабельность	2	2
	Плохое общение с коллегами по работе	3	1
Социально-психологические показатели			
1 Пол работника	Большое значение имеет	0	6
	Не очень большое значение имеет	1	5
	Не имеет значения	2	4
	Все равно	5	1
2 Знать основы организации производственных цехов и производства в целом	Отличные знания	0	6
	Хорошие знания	1	5
	Удовлетворительные знания	2	4
	Плохие знания	5	1
3 Культура общения с потребителем	Культурное общение с потребителем	0	5
	Хорошее отношение к потребителю	1	4
	Плохое обращение с потребителем	2	3
	Грубое отношение к потребителю	4	1
4 Наличие инструкции по ТБ	Имеется у каждого работника	0	4
	Имеется почти у каждого работника	1	3
	Необеспеченность работников инструкциями по ТБ	2	2
	Отсутствие инструкций по ТБ	3	1
5 Наличие специальной одежды	Полное количество спец. одежды	0	4
	Достаточное количество спец. одежды	1	3
	Недостаточное количество спец. одежды	2	2
	Отсутствие спец. одежды	3	1

продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4
Квалификационные показатели			
1 Наличие должностных инструкций на производственный и обслуживающий персонал, ознакомление с должностными инструкциями	Инструкция имеется у каждого работника, и работник ознакомлен с должностными инструкциями	0	6
	Необеспеченность каждого сотрудника должностной инструкцией	2	4
	Инструкция имеется не у каждого работника, и многие не ознакомлены	3	3
	Отсутствие должностных инструкций	5	2
2 Наличие у персонала профессионального образования или профессиональной подготовки	Персонал полностью имеет спец. профессию или подготовку по специальности	0	5
	Персонал имеет образование, но мало опыта	1	4
	Не у всех имеется спец. образование	3	2
	Отсутствие профессиональной подготовки у персонала	4	1
3 Уровень образования работника	Работник имеет высшее образование	0	5
	Работник имеет среднетехническое образование	2	3
	Работник имеет среднее образование	3	2
	Работник не имеет образования	4	1
4 Знание и соблюдение НД, регламентирующих общественное питание	Отличное соблюдение и знание НД	0	5
	Хорошее соблюдение и знание НД	2	3
	Удовлетворительное соблюдение и знание НД	3	2
	Плохое соблюдение и знание НД	4	1

окончание таблицы Д.2

1	2	3	4
5 Знание и соблюдение условий хранения и сроков годности сырья и готовой продукции	Отличные знания и соблюдение сроков годности, хранения сырья и готовой продукции	0	5
	Хорошие знания сроков годности и хранения сырья	2	3
	Удовлетворительные знания и соблюдение сроков годности и хранения сырья и готовой продукции	3	2
	Требования не соблюдаются	4	1
6 Организация мероприятий	Отличная организация мероприятий	0	4
	Хорошая организация мероприятий	1	3
	Удовлетворительная организация мероприятий	2	2
	Плохая организация мероприятий	5	0

Приложение Е

Определение комплексного показателя качества услуг парикмахерских

Таблица Е.1 – Дифференцирование показателей по качественным уровням

Показатель качества	Коэф-т значимости	Качественный уровень			
		отлично	хорошо	удовл.	плохо
1	2	3	4	5	6
Показатели технологичности					
1	0,1	3	2	1	0
2	0,16	6	4	3	1
3	0,15	5	4	3	1
4	0,13	5	3	2	1
5	0,09	3	2	1	0
6	0,09	3	2	1	0

продолжение таблицы Е.1

1	2	3	4	5	6
7	0,05	2	1	1	0
8	0,1	3	2	1	1
Общая балловая оценка	1	30	20	13	4
Границы суммарных балловых оценок		30-21	20-14	13-5	меньше 4
Эргономические показатели					
1	0,16	5	3	2	1
2	0,08	3	2	1	0
3	0,21	6	3	2	1
4	0,13	4	3	2	1
5	0,12	4	3	1	0
6	0,19	5	4	2	1
7	0,11	3	2	1	0
Общая балловая оценка	1	30	20	11	4
Границы суммарных балловых оценок		30-21	20-12	11-5	меньше 4
Эстетические показатели					
1	0,25	6	3	2	1
2	0,13	4	3	2	1
3	0,24	6	3	2	1
4	0,16	5	3	2	1
5	0,13	4	3	2	1
Общая балловая оценка	1	25	15	10	5
Границы суммарных балловых оценок		25-16	15-11	10-6	5
Экологические показатели					
1	0,15	4	3	2	1
2	0,13	3	2	1	0
3	0,11	3	2	1	0
4	0,28	7	5	2	1
5	0,15	4	3	2	1
6	0,18	4	3	2	1
Общая балловая оценка	1	25	18	10	4
Границы суммарных балловых оценок		25-19	18-11	10-5	меньше 4

продолжение таблицы Е.1

1	2	3	4	5	6
Показатели безопасности					
1	0,25	8	5	2	1
2	0,11	3	2	1	0
3	0,19	6	4	2	1
4	0,12	4	3	2	1
5	0,11	3	2	1	0
6	0,11	3	2	1	0
7	0,11	3	2	1	0
Общая балловая оценка	1	30	20	10	3
Границы суммарных балловых оценок		30-21	20-11	10-4	меньше 3
Показатели назначения					
1	0,14	4	3	3	2
2	0,3	6	5	2	1
3	0,12	4	3	2	1
4	0,24	6	4	2	1
5	0,19	5	3	2	1
Общая балловая оценка	1	25	18	10	5
Границы суммарных балловых оценок		25-19	18-11	10-6	меньше 5
Социально-демографические показатели					
1	0,65	10	6	5	2
2	0,24	7	6	3	2
3	0,11	3	3	2	1
Общая балловая оценка	1	20	15	10	5
Границы суммарных балловых оценок		20-16	15-11	10-6	меньше 5
Социально-психологические показатели					
1	0,28	5	4	3	1
2	0,17	5	3	2	1
3	0,25	5	4	2	1
4	0,3	5	4	3	1
Общая балловая оценка	1	20	15	10	4

окончание таблицы Е.1

1	2	3	4	5	6
Границы суммарных балловых оценок		20-16	15-11	10-5	меньше 4
Квалификационные показатели					
1	0,13	4	3	2	1
2	0,13	4	3	2	1
3	0,09	3	2	10	0
4	0,08	2	1	1	0
5	0,13	4	3	2	1
6	0,07	2	1	1	1
7	0,08	2	1	1	0
8	0,05	2	1	1	0
9	0,06	2	1	1	0
10	0,08	2	2	1	0
11	0,11	3	2	1	0
Общая балловая оценка.	1	30	20	14	4
Границы суммарных балловых оценок.		30-21	20-15	14-5	меньше 4

Таблица Е.2 – Скидка баллов за дефекты при оценке квалификационных показателей

Показатель	Характеристика показателей	Скидка баллов	Уровень качества
1	2	3	4
Показатели технологичности			
1 Наличие уголка потребителя	Наличие уголка потребителя, содержащего полную и достоверную информацию	0	3
	Наличие уголка потребителя, расположенного в доступном месте, но оформленного ненадлежащим образом	1	2
	Недоукомплектованность уголка потребителя информацией о предприятии и об оказываемых услугах	2	1
	Уголок отсутствует	3	0

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
2 Наличие помещений, необходимых для оказания процесса услуги	Наличие помещений, полностью соответствующих требованиям НД	0	6
	Наличие незначительных замечаний к помещению	2	4
	Удовлетворительное состояние помещений	3	3
	Очень плохое состояние помещений	5	1
3 Наличие необходимого оборудования и инструментов	Полная укомплектованность необходимым оборудованием и инструментом	0	5
	Наличие необходимого перечня оборудования, но старых моделей	1	4
	Наличие необходимого оборудования, но либо имеющегося в единственном экземпляре, либо с отсутствием комплектующих	2	3
	Плохое состояние имеющегося оборудования	4	1
4 Уровень затрат и времени на проведение отдельных видов работ	Полное соответствие затрат труда и времени на работу	0	5
	Небольшое несоответствие затрат труда и времени	2	3
	Значительное несоответствие	3	2
	Полное несоответствие затрат и времени	4	1
5 Организация мест отдыха	Наличие места отдыха с удобной мебелью и планировкой	0	3
	Наличие места отдыха, содержащего минимум удобств	1	2
	Наличие места отдыха без удобств	2	1
	Отсутствие места отдыха	3	0

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
6 Прием и хранение вещей потребителя	Наличие места для приема и хранения вещей	0	3
	Удобное расположение места приема и хранения вещей	1	2
	Неудобное расположение места приема и хранения вещей	2	1
	Отсутствие такой услуги	3	0
7 Наличие удобных подъездных путей	Отличное расположение подъездных путей.	0	2
	Хорошее расположение подъездных путей	1	1
	Удовлетворительное расположение подъездных путей	1	1
	Подъездные пути отсутствуют	2	0
8 Наличие освещения залов	Полное освещение залов, разумное использование электроэнергии	0	3
	Наличие освещения, но не в достаточной мере	1	2
	Плохое освещение залов	2	1
	Неприемлемое для оказания услуг освещение	2	1
Эргономические показатели			
1 Удобное размещение оборудования и мебели	Отличное, очень удобное как для потребителя, так и для персонала	0	5
	Хорошее, но есть незначительные замечания	2	3
	Удовлетворительное, причиняет неудобство потребителю	3	2
	Плохое, требуются изменения	4	1
2 Удобное размещение входов и выходов	Очень удобная, большая пропускная способность	0	3
	Все соответствует требованиям, но есть замечания по оформлению	1	2
	Неудобное размещение	2	1

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
	Не соответствует норме	3	0
3 Уровень освещенности в зале	Соответствует норме	0	6
	Существенные недостатки, дискомфорт для потребителя	3	3
	Несоответствие освещенности требованиям НД	4	2
	Очень плохое освещение	5	1
4 Уровень шума в зале	Соответствует норме	0	4
	В пределах оптимальных норм	1	3
	Несоответствие нормам	2	2
	Очень сильный шум	3	1
5 Уровень вентиляции в зале	В пределах оптимальных норм	0	4
	В пределах допустимых норм	1	3
	Несоответствие нормам	3	1
	Отсутствие вентиляции	4	0
6 Уровень температуры в зале	Уровень в пределах оптимальных норм	0	5
	В пределах допустимых норм	1	4
	Входит в рамки допустимых норм	3	2
	Несоответствие нормам	4	1
7 Доступность информации возможностям восприятия	Неправильное сочетание цвета, маленький шрифт букв	0	3
	Существенные замечания по носителям информации	1	2
	Информация недоступна потребителю	2	1
	Отсутствие информации	3	0
Эстетические показатели			
1 Просторность помещения	Просторность помещения соответствует нормам	0	6
	В пределах нормы	3	3
	За рамками допустимых норм	4	2
	Полное несоответствие	5	1
2 Стилизовое единство оформления фасада здания	Гармоничное сочетание	0	4
	Наличие замечаний	1	3
	Отсутствие гармоничного сочетания	2	2

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
	Отсутствие стилового единства	3	1
3 Гармоничное оформление рабочего места	Отличное оформление рабочего места, приятного на взгляд	0	6
	Наличие замечаний к оформлению рабочего места	3	3
	Наличие существенных замечаний	4	2
	Не гармоничное оформление рабочего места	5	1
4 Стилевое единство и гармоничность мебели	Гармоничное сочетание	0	5
	Наличие незначительных замечаний	2	3
	Отсутствие гармоничного сочетания	3	2
	Отсутствие гармоничности в мебели	4	1
5 Оригинальность цветового решения	Оригинальный выбор, приятный восприятию	0	4
	Незначительные замечания к сочетанию цветов	1	3
	Некоторое несоответствие цветового решения	2	2
	Полное несоответствие цветового решения	3	1
Экологические показатели			
1 Уровень засоренности территории	Отсутствие мусора	0	4
	Наличие незначительного количества мусора	1	3
	Большой уровень засоренности	2	2
	Вся территория замусорена	3	1
2 Загазованность воздуха	Полное отсутствие загазованности	0	3
	Уровень в пределах норм	1	2
	Незначительно выходит за рамки допустимых норм	2	1
	Полное несоответствие требованиям	3	0

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
3 Возможность попадания опасных и вредных веществ в воздух, почву и т.д.	Отсутствие такой возможности	0	3
	Отсутствие такой возможности, но не принимаются меры по профилактике	1	2
	Наличие такой возможности	2	1
	Вредные вещества попадают в воздух, почву и т. д.	3	0
4 Запыленность воздуха	Обеспечивается в пределах оптимальных норм	0	7
	В пределах допустимых норм	2	5
	За рамками допустимых норм	5	2
	Несоответствие нормам	6	1
5 Наличие санитарной очистки и уборки территории	Уборка производится в полной мере	0	4
	Наличие замечаний к проведению уборки	1	3
	Несвоевременная уборка и очистка	2	2
	Отсутствие санитарной очистки и не проведение уборки территории	3	1
6 Сжигание упаковочных материалов	Сжигание небольшого количества материалов без нанесения вреда	0	4
	Сжигание с соблюдением мер предосторожности	1	3
	Сжигание большого количества материалов с соблюдением норм	2	2
	Сжигание большого количества материалов без соблюдения норм	3	1
Показатели безопасности			
1 Уровень и содержание вредных веществ и пыли в зале обслуживания	Обеспечивается в пределах оптимальных норм	0	8
	В пределах допустимых норм	3	5
	За рамками допустимых норм	6	2
	Не соответствие нормам	7	1

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
2 Соответствие условий хранения требованиям товаров.	Полное соответствие условий хранения	0	3
	Наличие замечаний к условиям хранения	1	2
	Наличие существенных замечаний	2	1
	Несоответствие условий хранения	3	0
3 Сертифицированность оборудования.	Полностью сертифицированное оборудование	0	6
	Несвоевременное сертифицирование оборудования	2	4
	Отсутствие сертификатов на оборудование	4	2
	Отсутствие сертифицированного оборудования	5	1
4 Наличие дезинфицирующих средств и своевременная обработка помещения и инструментация	Наличие полного набора дез.средств и соблюдения санитарных норм	0	4
	Наличие, но ненадлежащее соблюдение санитарных норм	1	3
	Наличие дез. средств	2	2
	Отсутствие дез. средств	3	1
5 Пожароопасность	Полное соблюдение правил пожаробезопасности	0	3
	Замечания к выполнению правил пожаробезопасности	1	2
	Невыполнение правил пожаробезопасности	2	1
	Грубые нарушения пожаробезопасности	3	0
6 Наличие аварийных выходов	Наличие аварийных выходов и поддержание их в рабочем состоянии	0	3
	Наличие замечаний к состоянию аварийных выходов	1	2
	Недостаточное количество аварийных выходов	2	1

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
	Отсутствие аварийных выходов	3	0
7 Наличие средств защиты от пожаров	Полное и исправное состояние средств защиты	0	3
	Наличие замечаний к состоянию средств защиты	1	2
	Неполное количество средств защиты от пожаров	2	1
	Отсутствие средств защиты от пожаров	3	0
Показатели назначения			
1 Обеспеченность населения услугами данного вида	Достаточная обеспеченность населения услугами, широкое наименование видов услуг	0	4
	Недостаточное наименование видов услуг	1	3
	Недостаточное обеспечение населения услугами данного вида	2	2
	Отсутствие многих услуг	3	1
2 Наличие лицензии на предоставление услуг	Наличие лицензии	0	6
	Истекший срок действия лицензий	1	5
	Незаконное приобретение лицензий	4	2
	Отсутствие лицензии	5	1
3 Соблюдение режима работы	Соблюдение времени закрытия и открытия, а также перерывов на обед	0	4
	Несоблюдение времени открытия заведения	1	3
	Полное несоответствие режима работы	2	2
	Несоблюдение режима работы	3	1
4 Соответствие уровня качества услуги цен	Полное соответствие уровня качества услуги цене	0	6
	Несоответствие качества отдельных услуг цене	2	4

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
5 Точность срока выполнения услуги	Завышенная цена	4	2
	Полное несоответствие цены и качества	5	1
	Точное выполнение услуги в срок	0	5
	Задержка срока выполнения услуги на 30 мин.	2	3
	Частое невыполнение услуги в срок	3	2
	Постоянное невыполнение услуги в срок	4	1
Социально-демографические показатели			
1 Возраст работника	Молодой работник со стажем	0	10
	Средних лет работник	4	6
	Предпенсионного возраста	5	5
	Пенсионер	8	2
2 Семейное положение	Без семьи	0	7
	Наличие семьи	1	6
	Наличие семьи, одного ребенка	4	3
	Наличие семьи, более одного ребенка	5	2
3 Социальное положение	Выше среднего уровня	0	3
	На среднем уровне	0	3
	Ниже среднего уровня	1	2
	Плохое	2	1
Социально-психологические показатели			
1 Отношение к работе	Качественное выполнение работы. Творческий подход. Доброжелательность	0	5
	Качественное выполнение работ, не соответствующее требованиям моде	1	4
	Качественное выполнение работ, но отсутствие творческого подхода	2	3
	Частое допущение выполнения некачественной работы	4	1

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
2 Соблюдение ТБ	Соблюдение в полном объеме правил ТБ	0	5
	Соблюдение правил ТБ с некоторыми замечаниями	2	3
	Использование приборов, дальнейшая эксплуатация которых может нанести вред клиенту	3	2
	Наличие значительных нарушений ТБ	4	1
3 Опрятный внешний вид	Наличие практичной униформы, удобной в использовании	0	5
	Использование униформы, отвлекающей от работы	1	4
	Использование униформы, утратившей внешний вид	3	2
	Отсутствие униформы	4	1
4 Культурное общение с клиентами	Доброжелательность, приветливость персонала	0	5
	Недостаточное общение с клиентами	1	4
	Невнимательное отношение к клиенту	2	3
	Грубое отношение	4	2
Квалификационные показатели			
1 Уровень образования работника	Наличие высшего образования	0	4
	Наличие среднетехнического образования	1	3
	Наличие профессионального образования	2	2
	Наличие среднего образования		
2 Стаж работника	Более 5 лет	0	4
	Более 3 лет	1	3
	Менее 3 лет	2	2
	Отсутствие стажа	3	1

продолжение таблицы Е.2

1	2	3	4
3 Предварительный и периодический мед. осмотр	Своевременное прохождение мед. осмотра	0	3
	Не своевременное прохождение мед. осмотра	1	2
	Отсутствие сан. книжки	2	1
	Отсутствие мед. осмотра	3	0
4. Обеспечение безопасности оказываемых услуг	Полное обеспечение безопасности	0	2
	Наличие замечаний	1	1
	Халатное отношение к безопасности	1	1
	Несоблюдение безопасности	2	0
5. Знание правил эксплуатации используемого сырья	Отличное знание правил эксплуатации используемого сырья	0	4
6. Знание цены оказываемых услуг сырья	Хорошее знание	0	2
	Плохое знание	1	1
	Очень плохое знание	1	1
	Незнание цены	1	1
	Частичное незнание правил эксплуатации используемого сырья	1	3
	Плохое знание правил эксплуатации используемого сырья	2	2
	Незнание правил эксплуатации используемого сырья	3	1
7. Знание и соблюдение условий и сроков хранения используемых материалов	Знание и соблюдение условий и сроков хранения используемого сырья	0	2
	Знание условий и сроков хранения, но не соблюдение их	1	1
	Незнание и не соблюдение сроков хранения используемого сырья	2	0

окончание таблицы Е.2

1	2	3	4
8. Знание и соблюдение санитарно-гигиенических правил и норм	Знание и соблюдение санитарно-гигиенических правил и норм в полном объеме	0	2
	Знание, но незначительное несоблюдение санитарно-гигиенических правил и норм	1	1
	Знание, но не соблюдение санитарно-гигиенических правил и норм	1	1
	Незнание и несоблюдение санитарно-гигиенических правил и норм	2	0
9. Уровень профессиональной подготовки	Высокий уровень профессиональной подготовки	0	2
	Хороший уровень профессиональной подготовки	1	1
	Удовлетворительный уровень процесса подготовки	1	1
	Очень низкий уровень профессиональной подготовки	2	0
10. Наличие должностных инструкций и ознакомление с ними	Инструкция имеется у каждого работника, и он с нею ознакомлен	0	2
	Инструкция имеется не у каждого работника, но ознакомлены все	0	2
	Инструкция имеется не у каждого работника, и не все с нею ознакомлены	1	1
	Отсутствие должностных инструкций	2	0
11. Знание и соблюдение НД, регламентирующих процесс услуги	Отличное знание и соблюдение НД	0	3
	Хорошее знание и соблюдением НД	1	2
	Удовлетворительное знание и соблюдение НД	2	1
	Незнание и несоблюдение НД	3	0

Ключевые слова: сертификация, услуги, классификация, структура, схема, оценка качества.