**Содержание**

Введение

1. Сущность, задачи и основные элементы стандартизации

2. Назначение и роль стандартизации

3. Сферы применения стандартизации на примере сферы услуг

4. Стандартизация и кодирование информации о товаре

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Стандартизация - это деятельность по разработке и установлению требований, норм, правил, характеристик, как обязательных, так и рекомендуемых для выполнения.[[1]](#footnote-1) Стандартизация является инструментом для повышения качества и ускорения научно-технического прогресса как на уровне отдельного предприятия, так и в масштабах всего производственного комплекса в целом. Правовую основу стандартизации в России образует Закон «О стандартизации». Целями стандартизации являются: безопасность продукции (работ, услуг) для жизни, здоровья, общества и окружающей среды; техническая и информационная совместимость и взаимозаменяемость изделий; качество в соответствии с уровнем развития науки. Техники и технологии; единство единиц измерений; экономия ресурсов; безопасность хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и технологических катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособность и мобилизационная готовность страны.

Объектами стандартизации являются:

1. Продукция (сырье, материалы, полуфабрикаты, готовые изделия. В данном случае стандартизации могут быть подвергнуты: конкретный вид или группа однородной продукции; технические условия; методы контроля; параметры упаковки; параметры маркировки; правила приемки; правила хранения; правила транспортировки; правила эксплуатации; правила ремонта; правила утилизации.

2. Работы (процессы). Стандартизация может касаться следующих элементов: конкретные виды работ на отдельных стадиях жизненного цикла - разработки, производства, эксплуатации (потребления), хранения, транспортировки, ремонта, утилизации; экологические требования; методы контроля.

3. Услуги (материальные и нематериальные). В этом случае стандартизации подлежат конкретный вид или группа однородных услуг; технические условия; методы контроля; требования к персоналу.

Формы и методы взаимодействия предприятий и предпринимателей друг с другом, а также с государственными органами управления устанавливаются стандартами государственной системы стандартизации. Стандарт-это нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области[[2]](#footnote-2). Стандарт может содержать как обязательные к выполнению требования, обеспечивающие безопасность продукта, техническую и информационную совместимость и взаимозаменяемость, единство методов контроля и маркировки, так и набор рекомендательных требований. В России нормативные акты по стандартизации подразделяются на следующие категории: государственные стандарты РВ (ГОСТ, ГОСТ Р); международные (региональные) стандарты, правила, нормы и рекомендации по стандартизации; отраслевые стандарты (ОСТ); стандарты предприятий (СТП); технические условия (ТУ); стандарты общественных объединений –научно-технических, инженерных и другие (СТО); правила по стандартизации (ПР); рекомендации по сертификации(Р).

Состав нормативных документов по стандартизации, действующих на территории России, определяется в Законе РФ « О стандартизации». Никакие иные документы, устанавливающие обязательные требования к продукции (работам, услугам), не являются документами по стандартизации. Требования, устанавливаемые нормативными документами по стандартизации, должны основываться на современных достижениях науки, техники и технологии, учитывая условия использования продукции (выполнения работ, оказания услуг), условия и режимы труда и не должны нарушать положений, установленных законодательством РФ. Заказчик и исполнитель обязаны включать в договор условие о соответствии продукции(работ, услуг) обязательным требованиям государственных стандартов. В том случае, если договор не содержит условия о соответствии продукции обязательным требованиям государственных стандартов, это не снимает с заказчика и исполнителя обязанности обеспечить выполнение этих требований и не освобождает от установленной ответственности.

**1. Сущность, задачи и основные элементы стандартизации**

В общем виде стандартизация (от англ. stаndагd -норма, образец, основа) - деятельность, направленная на достижение упорядочения в какой-то конкретной области посредством разработки положений для всеобщего и многократного применения[[3]](#footnote-3). Создание стандартов позволяет всем занимающимся сходными видами деятельности «говорить на одном языке», способствует унификации информационных потоков и упрощает пользование информационными ресурсами.

Государственная система стандартизации определяет цели и задачи стандартизации, устанавливает виды стандартов, правила их разработки, оформления, утверждения, изменения и отмены.

Согласно Закону «О техническом регулировании», стандарт представляет собой нормативно-технический документ, который устанавливает комплекс норм, правил и основных требований к объекту стандартизации.

Стандартизация выступает одним из основных направлений реализации государственной защиты прав и интересов потребителей. Основными целями стандартизации являются:

* обеспечение безопасности продукции и услуг для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
* защита прав потребителей;
* обеспечение единства измерений;
* обеспечение надлежащего качества продукции, работ, услуг в соответствии с развитием науки и техники;
* устранение технических барьеров в производстве и торговле (в том числе международной).

Действующие нормативные законодательные акты определяют основные функции стандартизации:

* доступность информации о качестве товаров и услуг.
* предоставление достоверной информации о продукции;
* обеспечение безопасности потребителей продукции и услуг;
* обеспечение общения и взаимодействия людей путем личного обмена или использования документальных средств, аппаратных (компьютерных, спутниковых и проч.) систем и каналов передачи сообщений;
* повышение уровня общественного развития страны.

Различают официальную стандартизацию (завершается созданием какого-либо документа (ГОСТа, ОСТа, СТП, ТУ)), имеющего определенный срок действия, построения, отмены и фактическую стандартизацию, которая не несет в себе строгих ограничений, - летоисчисление, письменность, денежные знаки.

Объект стандартизации - это предмет (продукция, услуга, процесс), подлежащий стандартизации. Объекты стандартизации - материальные предметы и абстрактные понятия. Аспектами стандарта являются требования или условия, которым должна соответствовать выпускаемая по стандарту продукция.

Основными задачами стандартизации являются:

* + - обеспечение взаимопонимания между разработчиками и заказчиками стандартов;
    - установление требований к номенклатуре и качеству продукции на основе стандартизации ее качественных характеристик в интересах потребителя и государства;
    - унификация на основе установления и применения пара метрических и типоразмерных рядов, базовых конструкций, конструктивно-унифицированных блочно-модульных составных частей и изделий;
    - установление метрологических норм, правил, положений и требований (метрология - наука об измерениях и размерах[[4]](#footnote-4));
    - разработка и установление метрологических норм и требований к технологическим процессам;
    - создание и ведение систем классификации и кодирования технико-экономической информации;
    - нормативное обеспечение, содействие в выполнении законодательства РФ методами и средствами стандартизации.

Основные принципы, на которых базируется разработка стандартов следующие: учет и анализ таких факторов, как качество продукции, ее экономичность, совместимость, безопасность, необходимость и тому подобное; исключение препятствий международной торговле, следовательно, стандартов международных организаций, а при необходимости – и национальных стандартов других стран; приоритет разработки стандартов, касающихся жизни, здоровья людей, имущества, охраны окружающей среды, а также стандартов, которые обеспечивают совместимость и взаимозаменяемость продукции; взаимное согласие участвующих в разработке сторон, соблюдение норм законодательства и другие.

В стандартизации используются как общенаучные методы, так и специфические, характерные для стандартизации.

К общенаучным методам относятся: наблюдение, эксперимент, анализ, синтез, моделирование, систематизация, классификация, методы математики и другие.

Основными специфическими методами стандартизации являются: унификация (в том числе ограничения, типизация, заимствование), ранжирование, селекция, симплификация, агрегатирование.

Наблюдение представляет собой целенаправленное восприятие, обусловленное задачей деятельности. Выделяют научное наблюдение, восприятие информации на приборах, наблюдение как часть процесса и т.п. Основное условие научного наблюдения - объективность, то есть .возможность контроля путем либо повторного наблюдения, либо применения иных методов исследования (например, эксперимента) .

Анализ - расчленение (мысленное или реальное) объекта на элементы; анализ неразрывно связан с синтезом.

Синтез - соединение (мысленное или реальное) различных элементов объекта в единое целое (систему); синтез неразрывно связан с анализом.

Моделирование представляет собой исследование каких-либо явлений, процессов или систем объектов путем построения и изучения их моделей. На идее моделирования, по сути дела, базируется любой метод научного исследования, как теоретический (при котором используются различного рода знаковые, абстрактные модели), так и экспериментальный (использующий предметные модели).

Унификация-приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. В технике под унификацией понимают приведение различных видов продукции и средств ее производства к наименьшему количеству типоразмеров, марок, свойств. В стандартизации это приведение изделий к единообразию на основе установления рационального количества разновидностей типа изделий (ГОСТ 23945-80). Существуют следующие признаки единообразия объектов унификации: габаритные, присоединительные и установочные размеры, конструкции, составные части конструкции, состав и значение параметров, методы изготовления испытания и контроля. Объектами унификации могут быть изделия, детали, материалы, документация, технология, сами методы изготовления . Предметом унификации варианты повторяющихся решений. Унификация позволяет снизить стоимость производства новых изделий, повысить серийность, следовательно, повысить уровень автоматизации, то есть снизить трудоемкость изделия.

Типизация - разработка типовых конструкций или технологических процессов на основе общих для ряда изделий (процессов) технических характеристик. При этом выбирается объект, наиболее характерный для данной совокупности, а при получении конкретного изделия или процесса выбранный типовой объект претерпевает незначительные изменения. Типизация развивается в трех основных направлениях: разработка типовых технологических процессов; разработка типовых деталей и сборочных изделий; создание нормативно-технической документации, устанавливающей порядок проведения каких-либо работ, расчетов, испытаний.

Заимствование – вид унификации, заключающийся в применении ранее разработанных деталей, узлов конструкции, технических процессов в изготовлении новых изделий.

Ранжирование - размещение элементов в некоторой последовательности в порядке возрастания или убывания какого-либо признака.

Симплификация - сокращение наиболее употребляемых элементов до целесообразного минимума.

Агрегатирование - метод создания изделий различного назначения из отдельных многократно используемых стандартных и унифицированных агрегатов, основанный на геометрической и функциональной заменяемости узлов, что дает возможность многократного их использования в новых компоновках при изменении конструкции изготовляемого изделия.

Функционально-узловой метод является разновидностью агрегатирования и применяется при проектировании аппаратуры.

Основными методами повышения качества продукции являются методы комплексной и опережающей стандартизации.

Комплексная стандартизация - стандартизация, при которой с целью решения конкретной проблемы осуществляются целенaправленное и планомерное установление и применение систем взаимосвязанных требований как к самому объекту стандартизации в целом, так и к его составляющим элементам и материальным и нематериальным факторам, влияющим на объект.

Опережающая стандартизация позволяет прогнозировать ход производства продукции и предоставления услуг, учитывая тенденцию улучшения качества. В так называемых ступенчатых стандартах устанавливают показатели, нормы, характеристики рабочего процесса в виде ступеней качества; задают дифференцированные сроки их введения по ступеням. При этом устанавливаются такие параметры и значения показателей качества, которые были бы оптимальными в планируемом интервале времени. Опережение может относиться как к целому изделию, так и к наиболее важным показателям качества, а также к методам и средствам производства, контроля и испытаний.

**2. Назначение и роль стандартизации**

В обеспечении высокого качества продукции огромную роль играет стандартизация. За последние годы в нашей стране значительно изменился характер работы по стандартизации. Если раньше основная цель стандартизации состояла в упорядочении правил производства и применения продукции, то теперь главное внимание уделяется установлению высоких требований к качеству, надежности и долговечности продукции и приведению этих показателей в соответствие с возрастающими требованиями народного хозяйства и международного рынка.

Качество продукции совершенствуется под воздействием объективных факторов, важнейшим из которых является улучшение материальных и культурных условий жизни людей и возрастание их потребностей. На современном этапе существенно расширяются возможности экспорта, а мировой рынок требует, главным образом, высокого качества продукции .

Стандарт (в широком смысле слова) - образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов[[5]](#footnote-5). Применение стандартов способствует улучшению качества продукции, повышению уровня унификации и взаимозаменяемости, развитию автоматизации производств и процессов, росту эффективности эксплуатации и ремонта изделий и конструкций.

Стандартизация как вид деятельности зародилась в глубокой древности. Еще в Древнем Египте, Древней Греции и других государствах при строительстве применялись однотипные «унифицированные» детали и изделия.

Развитие стандартизации в России началось в XVIII веке, когда Петр I издал Указ о стандартизации в области вооружения и судостроения. В области строительства стандартизация начала широко применяться со второй половины ХIХ века в связи с интенсивным строительством железных дорог. Были стандартизированы колея, вагоны и даже некоторые типы зданий и сооружений, необходимых для эксплуатации дорог (мосты, трубы, платформы, станционные здания и сооружения). В конце XIX века был разработан стандарт «Русский нормальный метрический сортамент фасонного железа: угловое, тавровое, двутавровое, корытное и зетовое железо» и введены первые нормы на цемент.

Первый общесоюзный стандарт (OCT-l) был принят 7 мая 1928 г. К началу 1978 г. действовало более 20 тысяч ГОСТов.

Современный этап развития стандартизации связан с подготовкой к вступлению России во Всемирную торговую организацию (ВТО). В настоящее время международные стандарты и системы оценки соответствия могут внести значительный вклад в достижение целей интеграции российской экономики в мировое экономическое сообщество.

Стандартизация осуществляется путем установления обязательных правил, норм и требований при проектировании, изготовлении и эксплуатации зданий и сооружений. Стандартизация способствует повышению технического уровня и качества строительной продукции, интенсификации строительного производства и повышению его эффективности, ускорению научно-технического прогресса, установлению рациональной номенклатуры строительной продукции, рациональному и экономичному использованию ресурсов, установлению и применению правил с целью упорядочения деятельности в строительстве на пользу и при участии всех заинтересованных сторон. Стандартизация является звеном хозяйственного и экономического механизма, способствующим улучшению организации общественного производства, осуществлению технической и экономической политики государства, ускорению научно-технического прогресса, достижению мирового уровня качества продукции, эффективного управления факторами, интенсифицирующими развитие экономики. Стандартизация - это деятельность человека, заключающаяся в нахождении решений повторяющихся задач в сфере науки, техники и экономики, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области[[6]](#footnote-6).

Стандартизация основывается на достижениях техники, науки и практического опыта и определяет прогрессивные и экономически оптимальные решения многих народно-хозяйственных, отраслевых и внутрипроизводственных задач. Органически объединяя фундаментальные и прикладные науки, стандартизация способствует усилению их целенаправленности и быстрейшему внедрению научных достижений в практическую деятельность.

Стандартизация создаст организационно-техническую основу изготовления высококачественной продукции, специализации и кооперирования производства, придает ему свойства самоорганизации.

Как нормативно-технический документ стандарт устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органом.

Стандарт разрабатывается на материальные предметы (продукцию, эталоны, образцы веществ), нормы, правила и требования различного характера. Например, стандартом может быть образцовое по составу и свойствам вещество или химический элемент, образец промышленного изделия, знак, программа вычислительной машины.

Отечественная стандартизация является частью государственной технической политики. Она служит высокоэффективным средством внедрения в производство передовых достижений науки и техники, экономии трудовых и материальных затрат, обеспечения оптимального уровня качества продукции.

Стандартизация представляет собой отрасль знаний, изучающую действие стандартов в народном хозяйстве. Она рассматривает влияние стандартов на долговечность и надежность продукции, прогресс техники, специализацию и автоматизацию производства. Как наука стандартизация тесно связана с математикой и рядом технических дисциплин, в частности с материаловедением и технологией изготовления строительных изделий и конструкций.

Согласно определению, данному Международной организацией по стандартизации (ИСО), стандартизация - это процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в данной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон и, в частности, для достижения всеобщей оптимальной экономии, с соблюдением функциональных условий и требований техники безопасности[[7]](#footnote-7).

Стандартизация позволяет обобщить достижения науки, техники и практического опыта и тем самым определяет линию перспективного развития той или иной отрасли народного хозяйства. Различают стандартизацию фактическую и официальную.

Фактическая стандартизация отражает некоторые исторически сложившиеся особенности и правила в жизни общества: систем и письменности, счета, денежных единиц, летосчисления, архитектурных стилей, международных обычаев .

В отличие от фактической официальная стандартизация является результатом целенаправленной деятельности специалистов. Она всегда завершается выпуском нормативно-технической документации, составляемой по определенной форме, имеющей вполне определенную сферу и сроки действия. Наибольше распространение официальная стандартизация получила в различных отраслях промышленности, строительстве, сельском хозяйстве. Официальная стандартизация проявляется чаще всего в виде стандартов, технических условий или других нормативных документов. Согласно определению ИСО, стандарт может быть представлен:

• документом, содержащим комплекс требований, которые следует неукоснительно выполнять;

• основной единицей или физической константой;

• предметом для физического сравнения (например, эталон длины - метр, эталон массы - килограмм).

Развитие и совершенствование стандартизации преследует определенные цели:

• ускорение технического прогресса, повышение эффективности общественного производства и производительности общественного труда;

• улучшение качества продукции и обеспечение его оптимального уровня;

• совершенствование организации управления народным хозяйством и установление рациональной номенклатуры выпускаемой продукции;

• развитие специализации при проектировании и производстве продукции;

• рациональное использование производственных фондов и экономия материальных и энергетических ресурсов;

• обеспечение безопасности труда работников, а также охрана здоровья населения и сохранение окружающей среды;

• создание условий для широкого развития экспорта высококачественных товаров, отвечающих требованиям мирового рынка;

• развитие международного экономического и технического сотрудничества;

* + повышение уровня безопасности жизни, здоровья граждан, а также жизни и здоровья животных и растений, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, окружающей среды, в том числе для содействия выполнению требований технических регламентов;
  + повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий;
  + экономия и рациональное использование ресурсов;
  + техническая и информационная совместимость;
  + сопоставимость результатов измерений и испытаний, технических и экономико-статистических данных на международном и национальном уровнях
  + взаимозаменяемость продукции;

Для достижения этих целей необходимо решить следующие задачи:

* + разработка нормативных требований к качеству готовой продукции, а также к качеству сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий;
  + создание единой системы показателей качества продукции ее надежности и долговечности, а также разработка научно обоснованных методов и средств испытания и контроля качества продукции;
  + разработка требований и норм в области проектирования и производства продукции, с тем чтобы рационально сократить многообразие видов и марок изделий, одновременно улучшив их ассортимент;
  + унификация изделий, технического оборудования и контролирующих приборов, что даст возможность специализировать промышленное производство и осуществить комплексную механизацию и автоматизацию процессов;
  + обеспечение единства и правильности измерений в стране, разработка новых и совершенствование существующих эталонов единиц измерений, образцовых мер и измерительных приборов высшей точности,
  + совершенствование систем терминологии и обозначений в различных областях науки и техники;
  + разработка систем технической документации, классификации и кодирования продукции, а также совершенствование информационных систем;
  + участие в работе международных органов по стандартизации, разработка международных рекомендаций.

Обобщив перечисленные частные задачи, можно сформулировать главную задачу стандартизации - упорядочение процессов отношений, возникающих при решении повторяющихся вопросов во всех сферах деятельности человека.

Цели стандартизации также установлены в Законе РФ «О стандартизации». Устанавливаются следующие задачи стандартизации[[8]](#footnote-8):

при обеспечении безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества - использование наряду со стандартами законодательных форм регулирования вопросов безопасности;

при обеспечении технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции - учет интеграционной составляющей, то есть совместимость и взаимозаменяемость продукции, произведенной не только в стране, но и за рубежом;

при обеспечении качества продукции, работ и услуг в соответствии с развитием науки, техники и технологии - активный переход к добровольному статусу применения стандартов;

при обеспечении единства измерений - переход на международно признанные методы и методики измерений, но с одновременным базированием на достижениях отечественной фундаментальной метрологии, позволяющей создавать и применять современный отечественный парк: средств измерении;

при обеспечении экономики всех видов ресурсов - переход от нормирования в абсолютных единицах к удельным и сопосталвиельным категориям (группам) по характеристикам энерго- и материалоэффективности;

при обеспечении безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций - первоочередная разработка стандартов на мониторинг и прогнозирование ЧС, а также организационные меры их предупреждения;

при обеспечении обороноспособности и мобилизационной готовности страны - учет специфики создания и эксплуатации оборонной продукции в рамках единых организационных и методических подходов для оборонной и гражданской продукции, устранение излишней закрытости по модели «единый стандарт на продукцию (и другие объекты стандартизации) двойного назначения».

При реализации установленных целей общими задачами являются:

обеспечение комплексности стандартизации на основе установления взаимоувязанных требований по всем стадиям жизненного цикла продукции (от разработки до утилизации), по всем видам продукции, начиная от сырья и материалов до конечных сложных изделий;

совершенствование на базе федерального фонда стандартов системы информационного обеспечения в области стандартизации, метрологии и сертификации, включающей информацию и документы, определенные соглашением по техническим барьерам в торговле Всемирной торговой организации;

создание и ведение федерального фонда стандартов и общероссийских классификаторов технико-экономической информации, а также международных (региональных) стандартов, правил, норм и рекомендаций по стандартизации, национальных стандартов зарубежных стран .

**3. Сферы применения стандартизации на примере сферы услуг**

Значительное внимание к вопросу стандартизации услуг проявляет Европейский комитет по стандартизации (CEN). В частности, CEN, придавая большое значение развитию туризма для экономики европейских стран, за последние годы разработал ряд стандартов, которые должны в конечном итоге содействовать взаимопониманию между потребителями услуг и организациями, предлагающими их.

Германский институт стандартизации (DIN), изучив уровень потребностей в разработке стандартов для различных сфер услуг, пришел к выводу, что для экономики страны важнейшую роль играют коммунальные и образовательные услуги, обеспечение инфраструктуры производства и электронная торговля.

Благодаря возможностям электронной связи постоянно расширяются услуги по кредитованию под залог, страхованию, обмену валют брокерским операциям и др. По данным ЮНЕСКО, в 2000 г. занятость в сфере услуг достигала 68%. Начиная с 1993 г.; Госстандартом России начато поэтапное введение обязательной сертификации услуг в соответствии с законами РФ «О Защите прав потребителей» и «О сертификации продукции и услуг», а также в связи с предстоящим вступлением России в ВТО. Сертификация услуг невозможна без их стандартизации. Стандартизация в сфере услуг - это также способ обеспечить защиту интересов потребителей в аспектах безопасности для жизни и здоровья человека и экологии.

В мировой практике стандартизация полностью охватывает гостиничное хозяйство, туризм, пассажирские и грузовые перевозки, связь, образование, банковское дело.

Как объект стандартизации услуга представляет определенную трудность, поскольку не все ее характеристики могут быть выражены количественно. В этом же состоит и особенность сертификации услуг.

Мировой опыт в данной области стандартизации достаточен для того, чтобы служить базой международной стандартизации. Так, ИСО разрабатывает международные стандарты для услуг банков и химчисток; другие международные и региональные организaции (Европейская организация автотуризма, Международный союз железных дорог, Всемирная туристическая организация, Международный союз электросвязи - МСЭ) работают над стандартизацией услуг в своих областях. ИСО, МЭК и МСЭ свою деятельность по стандартизации связывают с новыми разработками ВТО по торговле услугами. Весьма актуальна стандартизация услуг по послепродажному обслуживанию. Она должна унифицировать подход к производителям, поставщикам услуг и операторам. Кроме того, стандарты на услуги помогут потребителям сравнивать предлагаемые услуги и выбирать их сообразно своим запросам. Стандарты на услуги служат стимулом для конкурирующих в этой области фирм к улучшению качества и совершенствованию ассортимента услуг при условии способности обеспечить их базовый уровень. Послепродажное обслуживание - один из факторов конкурентоспособности товара, поэтому выбор, сделанный потребителем с учетом этого фактора, может стать его выбором товара.

Методической основой для стандартизации и сертификации услуг служит разработанная ВНИИС и одобренная Госстандартом России «Концепция развития стандартизации и сертификации услуг». В этом документе первостепенными задачами определены: разработка Классификатора услуг населению (уже выполнено); упорядочение терминологии, используемой в законодательных актах и в отраслях сферы услуг.

Принят основополагающий методический стандарт «Система сертификации ГОСТ Р. Основные положения и порядок сертификации услуг». Для того чтобы этот стандарт работал, необходимо создание нормативной базы, то есть стандартизация всех видов услуг.) Для составления перспективного плана стандартизации намечено провести анализ существующей нормативной базы прежде всего по услугам, подлежащим обязательной сертификации. Среди этих документов есть и нормативные документы, действовавшие в СССР и РСФСР, но в основном это отраслевые правила, инструкции и тому подобное.

Главными аспектами стандартизации услуг являются: классификaция, терминология, условные обозначения, общетехнические нормы и требования.

В связи с необходимостью гармонизации стандартов с международными правилами и нормами по услугам создание новых стандартов на услуги и переработка ранее принятых ориентируются прежде всего на международный стандарт ИСО 9004.2 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2: Руководящие указания по услугам». Стандарт устанавливает две группы характеристики качества услуг: количественные и качественные.

Разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуги и составляет основную задачу стандартизации. Для более четкого изложения требований показатели качества услуги группируют, различая показатели функционального назначения безопасности, надежности, профессионального мастерства, культуры обслуживания.

Требования соответствия функциональному назначению складываются из разных видов совместимости[[9]](#footnote-9):

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

параметрической (при пошиве одежды, техобслуживании, медицинских анализах);

биологической (в услугах питания, медикаментозного лечения, услугах парикмахерских, бань, бассейнов);

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

технологической (например, при ремонте автомобилей иностранных марок, использовании комплектующих и запчастей при техобслуживании бытовой техники);

информационной (достоверность, полнота объема, видов и формы предоставления информации), особенно важной в туристических услугах, при пассажирских перевозках, услугах связи, поскольку при исполнении услуг на основании информации реализуется право потребителя на выбор услуги, необходимо устанавливать требования добросовестности, этичности, юридической безупречности и правдивости рекламы, доступности информации (в соответствии с Законом РФ «О рекламе». 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 так далее), со сведений о безопасности и качестве услуги согласно Закону РФ «О защите прав потребителей».

К показателям назначения услуг относят[[10]](#footnote-10):

* ассортимент услуг и разнообразие фасонов, устойчивость формы (услуги ателье);
* санитарию и гигиену салонов (пассажирские перевозки);
* охват диспансерным наблюдением (услуги медицины);
* калорийность продуктов (услуги массового питания);
* общие для всех услуг показатели: точность и своевременность исполнения, а также материальные затраты на них.

Характеристики профессионального мастерства, предложенные ИСО, складываются из:

* + профессиональной компетентности специалиста;
  + деятельности руководства по обеспечению качества работы персонала, предусматривающей периодическое повышение его квалификации, материально-техническое обеспечение (документацией, оборудованием, инструментом), а также организацию взаимодействия с потребителем.

Особое место в качестве услуг занимает качество обслуживания, так как любая услуга содержит этапы общения исполнителя с потребителем. Обобщенно эти показатели могут быть названы культурой обслуживания, что включает:

* безопасность и экологичность при обслуживании;
* эстетику интерьера мест обслуживания;
* эргономичность мест ожидания и обслуживания;
* комфортность помещения, оборудования, мебели;
* санитарно-гигиеническое состояние мест приема (выдачи) заказов;
* этику общения.

Наиболее сложен вопрос о гармонизации с международными стандартами терминологии по услугам. Кроме общепринятых понятий «Услуга», «нематериальная» и «материальная услуга в России введено понятие «производственная услуга».[[11]](#footnote-11).

Услуги классифицируются по четырем признакам:

* область распространения;
* назначение;
* характер потребления;
* условия предоставления.

Утвержден «Общероссийский классификатор услуг населению», содержащий 13 классификационных группировок:

* бытовые;
* пассажирского транспорта;
* связи;
* жилищно-коммунальные;
* учреждений культуры;
* туристические и экскурсионные;
* физической культуры и спорта;
* медицинские, санаторно-оздоровительные,
* правового характера;
* банков;
* в системе образования;
* торговли, общественного питания, рынков;
* прочие.

Термин «производственная услуга» отсутствует в международных стандартах. В российской практике применяют как этот термин, так и другой - «работа», хотя они не являются синонимами. Производственная услуга, согласно основополагающим стандартам ГСС - это услуга по удовлетворению нужд предприятий и организаций. Сюда можно отнести наладку и техобслуживание оборудования, опытно-конструкторские работы и тому подобное.

Поскольку такого рода услуги стали объектом сертификации, потребовал ось четкое определение их параметров и принятие «Перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификацию».

Но на сегодняшний день классификация и терминология по услугам находятся в стадии формирования и гармонизации с международными правилами. Так, для производственных услуг пока при меняется «Общесоюзный классификатор работ и услуг», в котором выделены следующие области их распространения: сельское хозяйство; транспорт; материально-техническое снабжение; торговля; промышленность; машиностроение.

Но эту область стандартизации нельзя считать завершенной, так как она не охватывает новых видов услуг, не гармонизирована с международной классификацией по стандарту ИСО 9004.2 и не учитывает современный ассортимент услуг по каждой из указанных группировок.

Положительная сторона в ситуации, связанной с проблемой стандартизации услуг в России, - наличие достаточно полной законодательной базы.

**4. Стандартизация и кодирование информации о товаре**

Правительством России принята государственная программа по внедрению системы штрихового кодирования в торговле, материально-техническом снабжении, банковском деле, на транспорте, в медицине, сельском хозяйстве и других сферах. Программа предусматривает необходимость разработки и производства в России технических средств для нанесения и считывания штриховых кодов. Но не менее важна стандартизация кодирования с учетом международных нормативных документов.

Введение в России обязательного штрихового кодирования товаров создает условия для реализации одного из положений Законa «О защите прав потребителей» - права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о приобретаемом товаре. Для производственных предприятий штриховое кодирование дает возможность:

* облегчить освоение автоматизированных систем управления;
* повысить эффективность учетных операций в сферах производства, складирования, сбыта;
* вести анализ потребляемых ресурсов;
* сократить объем документооборота;
* наладить систематический сбор достоверной информации о товародвижении и реализации продукта;
* оперативно предоставлять информацию органам управления и контроля.

**Заключение**

Стандартизация-это деятельность по разработке и установлению требований, норм, правил, характеристик, как обязательных, так и рекомендуемых для выполнения. Стандартизация является инструментом для повышения качества и ускорения научно-технического прогресса, как на уровне отдельного предприятия, так и в масштабах всего производственного комплекса в целом. Правовую основу стандартизации в России образует Закон «О стандартизации». Целями стандартизации являются: безопасность продукции (работ, услуг) для жизни, здоровья, общества и окружающей среды; техническая и информационная совместимость и взаимозаменяемость изделий; качество в соответствии с уровнем развития науки. Техники и технологии; единство единиц измерений; экономия ресурсов; безопасность хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и технологических катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособность и мобилизационная готовность страны.

Состав нормативных документов по стандартизации, действующих на территории России, определяется в Законе РФ « О стандартизации». Никакие иные документы, устанавливающие обязательные требования к продукции( работам, услугам), не являются документами по стандартизации. Требования, устанавливаемые нормативными документами по стандартизации , должны основываться на современных достижениях науки, техники и технологии, учитывая условия использования продукции(выполнения работ, оказания услуг), условия и режимы труда и не должны нарушать положений, установленных законодательством РФ.

Различают официальную стандартизацию (завершается созданием какого-либо документа (ГОСТа, ОСТа, СТП, ТУ)), имеющего определенный срок действия, построения, отмены и фактическую стандартизацию, которая не несет в себе строгих ограничений, - летоисчисление, письменность, денежные знаки.

Стандартизация основывается на достижениях техники, науки и практического опыта и определяет прогрессивные и экономически оптимальные решения многих народно-хозяйственных, отраслевых и внутрипроизводственных задач. Органически объединяя фундаментальные и прикладные науки, стандартизация способствует усилению их целенаправленности и быстрейшему внедрению научных достижений в практическую деятельность.

Стандартизация создаст организационно-техническую основу изготовления высококачественной продукции, специализации и кооперирования производства, придает ему свойства самоорганизации.

**Список использованной литературы:**

1. Акбердин Р.З., Стерлигова А.Н., Федотова М.А. Экономика организации: Учеб. пособие.- М.: ГУУ,2001.-Ч.1.
2. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник.- М.: ИНФРА-М,2006.-252с.
3. Антонов Г.А. Основы стандартизации и управления качеством продукции: Учебник.- М.: Дрофа,1995 . -111с.
4. Берзинь И.Э. Экономика фирмы: научное издание. -М.: Ин-т международного права и экономики , 1998. - 253 с
5. Васильев А.Л. Стандартизация для всех. -М.: Изд-во стандартов,1992.-112с.
6. Гончаров А.А., Копылов В.Д. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник. -М.: Академия,Учебник.-2004.-240с.
7. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии.: Учебник.- 3-е изд., перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА,2006.-671с.
8. Никифоров А.Д., Бакиев Т.А. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник.-2-е изд.-М.: ЮНИТИ-ДАНА,2002.-422с.
9. Шестопал Ю.Т. Управление качеством: Учебник.-3-е изд., перераб. и доп.-М.: ИНФРА-М,2008.-с330с.
10. Экономика предприятия (фирмы): Учебник/Под ред. проф. О.И. Волкова и доц. О.В.Девяткина.-3-е изд., перераб. и доп.-М.: ИНФРА-М,2002.-601 с.
11. Экономика предприятия: Учебник / Под ред. А.Е. Карлика, М. Л. Шухгальтер. - М.: ИНФРА-М, 2001.

1. Экономика предприятия (фирмы) : Учебник/Под ред. проф. О.И. Волкова и доц. О.В.Девяткина.-3-е изд., перераб. и доп.-М. : ИНФРА-М,2002.-С.537 [↑](#footnote-ref-1)
2. Экономика предприятия (фирмы) : Учебник/Под ред. проф. О.И. Волкова и доц. О.В.Девяткина.-3-е изд., перераб. и доп.-М. : ИНФРА-М,2002.-С.538 [↑](#footnote-ref-2)
3. С.81 [↑](#footnote-ref-3)
4. С.83 [↑](#footnote-ref-4)
5. Гончаров А.А. , Копылов В.Д. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник.-2004.-С.116 [↑](#footnote-ref-5)
6. Гончаров А.А. , Копылов В.Д. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник.-2004.-С.117 [↑](#footnote-ref-6)
7. Гончаров А.А. , Копылов В.Д. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник.-2004.-С.118 [↑](#footnote-ref-7)
8. Васильев А.Л. Стандартизация для всех.1992.-С.39 [↑](#footnote-ref-8)
9. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии.: Учебник.- 3-е изд., перераб. и доп.-М. : ЮНИТИ-ДАНА,2006.-С.150 [↑](#footnote-ref-9)
10. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии.: Учебник.- 3-е изд., перераб. и доп.-М. : ЮНИТИ-ДАНА,2006.-С. 151 [↑](#footnote-ref-10)
11. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии.: Учебник.- 3-е изд., перераб. и доп.-М. : ЮНИТИ-ДАНА,2006.-С.151. [↑](#footnote-ref-11)