

соблюдены и дух, и буква...

сущность и экономическое значение стандартов качества на услуги населению

Аннотация

Представлен взгляд на сущность и экономическое значение стандартов качества на товары и услуги. Кратко изложено видение стандартов как экономического института, регулирующего качество товаров и услуг, а также представлены направления повышения эффективности экономической деятельности организации.

Ключевые слова: стандарты качества, функции стандартов, сущность стандартов, стандарты на товары и услуги, компоненты стандарта, стандарты организаций, санкции

Переход России к рыночной экономике определил новые условия для деятельности отечественных предприятий в системе народного хозяйства не только на внутреннем рынке, но и на внешнем. По любым направлениям и на любом уровне международного сотрудничества стали возникать правила, требующие приведения в соответствие с международными и национальными нормами [1]. Стандартизация, сертификация и метрология стали вписываться в новые условия работы и сделали возможной интеграцию России в международное экономическое пространство.

Результат по правилам

Стандарты качества того или иного блага (товара или услуги) трактуются как свод характеристик и свойств этого блага в совокупности с системой принуждения производителя товаров или услуг к обеспечению соответствия результата их работы требованиям стандарта. Необходимы рамки, в которых производитель может действовать в своей работе (т.е. устанавливаются конкретные значения параметров качества продукции); важно прописать и санкции, которые наступают для нарушителя. Два этих компонента стандарта (система принуждения и свод характеристик и свойств) как правило,

**Максимов
Сергей Андреевич**
аспирант,
Институт экономики,
Дальневосточный
государственный
университет,
г. Владивосток
maks-56@yandex.ru

необходимы рамки, в которых производитель может действовать в своей работе (т.е. устанавливаются конкретные значения параметров качества продукции); важно прописать и санкции, которые наступают для нарушителя

не присутствуют в стандарте в чистом виде. В большинстве стандартов встречаются только наборы свойств и технических характеристик. Что же касается системы санкций за нарушения тех или иных свойств, то в лучшем случае есть ссылка на нормативно-правовые акты, регламентирующие те или иные действия в общем виде.

По мнению В.Л. Тамбовцева, внешне стандарт чаще всего представляет собой просто перечень значенных различных показателей, но, по сути, он определяет именно экономический институт, так как логическая реконструкция его описания включает следующие блоки (рис. 1).

Чем обусловлены функции?

Как любой экономический институт, стандарт качества выполняет три базовые функции: модернизирующую, координирующую и распределительную (рис. 2).

Модернизирующая функция стандарта заключается в том, что он искореняет те устаревшие виды производства благ, которые не в состоянии обеспечить придание производимой продукции или оказываемым услугам требуемого набора значений ее свойств. В такой ситуации стандарты вынуждают нести производителя дополнительные издержки, требуя от него модернизации производства. Но такие издержки окупаются за счет улучшения качества производимой продукции и оказываемых услуг. Несомненно, положение некоторых производителей при этом может ухудшиться, но в этом наблюдается здоровая рыночная конкуренция. Увеличение показателей качества также может привести и к определенным обременениям для потребителей (в тех случаях когда происходит рост цены на товары и услуги вследствие перехода на новые технологии). *Координирующая* функция стандарта заключается в том, что при стандартизации продукта или услуги уменьшаются издержки у продавца и покупателя на процессах ведения переговоров о характеристиках и свойствах товаров и услуг.

Распределительная функция стандарта характеризуется распределением и перераспределением издержек и выгод полученных от процессов описанных выше. Такого рода перераспределение между участниками процессов является неравно-

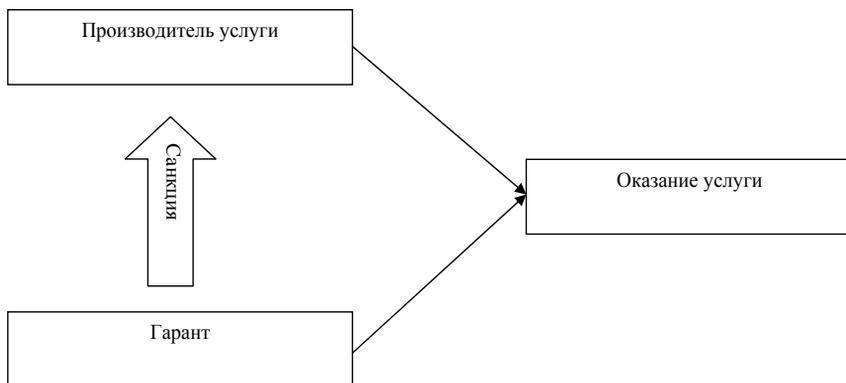


Рис. 1. Блок-схема действия «экономического института» стандартов

Примечания: – Ситуация, т.е. любой случай оказания услуги; – Адресат, т.е. организация оказывающая услугу; – Гарант, т.е. некоторая третья сторона, – государство, ассоциация производителей, ассоциация потребителей и т.п., – отслеживающая соответствие фактического качества услуги стандарту; – Санкции за нарушение, т.е. действия гаранта, снижающие полезность адресата, от денежных штрафов до лишения права оказывать услугу или уголовного наказания адресата [2]

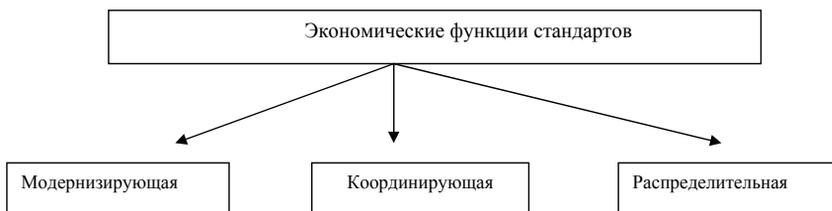


Рис. 2. Экономические функции стандартов

мерным и обуславливается исключительно процессами спроса и предложения в рыночных условиях. С одной стороны, производители товаров и услуг вкладывают финансовые средства в создание средств для производства или базы для оказания услуг, тем самым увеличивая себестоимость товаров и услуг; с другой стороны, покупатели которые несут дополнительные издержки, связанные с ростом цены на товары и услуги. Однако производитель получает в свой арсенал конкурентных преимуществ новые современные технологии и ищет пути

**степень следования
требованиям
стандартов зависит
и от структуры
распределения
бюджетных средств
внутри организации,
немаловажную роль
играют и работники
(насколько чутко
они реагируют
на различные виды
материального
стимулирования,
ответственно
подходят
к поставленным
задачам)**

оптимизации цен на свою продукцию под воздействием спроса и предложения, а покупатель получает более качественный продукт по конкурентной цене. Для государственных организаций, оказывающих услуги гражданам и коммерческим организациям бесплатно или по льготным ценам, часто просматривается прямая взаимосвязь качества таких услуг от степени бюджетных ассигнований данного госучреждения. Степень следования требованиям стандартов зависит и от структуры распределения бюджетных средств внутри организации, немаловажную роль играют и работники (насколько чутко они реагируют на различные виды материального стимулирования, ответственно подходят к поставленным задачам). В этом явно просматривается необходимость связи стандартизации госуслуг и составления стандартов использования бюджетных средств. При этом эти стандарты должны оставлять за руководителями права в распределении средств внутри организации. Таким образом, появятся рычаги воздействия на работников, возможности для реализации инициатив, закрепленных в стандарте.

Направления в измерителях

Стандарты качества услуг могут использоваться в работе организаций в следующих направлениях:

- планирование деятельности организации;
 - осуществление мониторинга ее работы со стороны вышестоящих организаций;
 - осуществление мониторинга ее работы со стороны пользователей (потребителей) услуг;
 - повышение эффективности использования ресурсов внутри организации;
 - повышения качества предоставляемых услуг;
 - улучшение систем стимулирования персонала организации;
 - повышение эффективности работы организации в целом;
 - повышение эффективности использования бюджетных ресурсов в государственных организациях.
- Важно подчеркнуть, что реализация всех этих направлений, в конечном счете, базируется на положении о том, что повышение качества услуг, проявляющееся в росте удовлетворенности ими потребителей, рассматривается как непосредственное повышение уровня их благосостояния.

Такое понимание предполагает, что стандарт включает показатели, или измерители, что означает применимость к нему типичных требований к измерению, таких как валидность, надежность, функциональность и легитимность [3]. Первые две из этих характеристик относятся к технической и методической обоснованности измерения: валидность показателя качества означает, что он отражает именно то, что должно быть измерено, а надежность — его устойчивость в пространстве и во времени. Последние же две характеристики — функциональность и легитимность — относятся к организационным, социальным и политическим аспектам процесса измерения. Показатель качества может быть валидным и надежным, однако характеризоваться дисфункциональностью, т.е. не способствовать достижению целей организации, либо же просто не будет работать, т.е. использоваться на практике, в силу его нелегитимности, например, отсутствия ссылок на него в официальных документах.

Стандарты качества в симбиозе с механизмом воздействия на производителя обеспечивают должное качество продукта. Поэтому деятельность организации на соответствие стандартам должна контролироваться независимой стороной, имеющей либо определенные рычаги воздействия на производителя услуги (например, государственные органы, наделенные властными полномочиями), либо пользующейся большим авторитетом в обществе независимой организацией, выражающей свое мнение о качестве оказываемой услуги, от мнения которой будет зависеть финансовое благосостояние поставщика услуги.

Выводы

Для эффективной работы стандарты должны иметь характеристики поддающиеся подсчету, что означает применимость к нему типичных требований к измерению, таких как и валидность, надежность, функциональность и легитимность. Это позволит стандартам четко выполнять их функции: модернизирующую, координирующую и распределительную. Также можно выделить функции: контроля и организации.

Грамотно выстроенная система стандартов позволяет контролировать работу сотрудников, указы-

**стандарты
качества в симбиозе
с механизмом
воздействия
на производителя
обеспечивают
должное качество
продукта**

**грамотно
выстроенная
система стандартов
позволяет
контролировать
работу сотрудников,
указывать на
недостатки в
их работе и при
необходимости
поощрять или
наказывать за
результаты работы.**

вать на недостатки в их работе и при необходимости поощрять или наказывать за результаты работы. Функция организации позволяет четко и в указанные сроки организовывать работу новых подразделений и филиалов организации, позволяя внедрять стандарты корпоративной культуры по всей филиальной сети предприятия.

Все эти функции так или иначе направлены на улучшение благосостояния населения вследствие оказания ему услуг надлежащего качества, повышения эффективности деятельности организации. В этих аспектах и заключается сущность и экономическое значение стандартов на товары и услуги населению.

Литература

1. Никитина Я.А. Проблемы и перспективы перехода малых и средних предприятий на международные стандарты финансовой отчетности // Российское предпринимательство. — 2011. — № 5 Вып. 2 (184). — с. 15-19. — <http://www.creativeconomy.ru/articles/12845/>
2. Тамбовцев В.Л. Стандарты государственных услуг (Экономическая теория и российские реформы) [Текст] // Общественные науки и современность, 2006, №4.
3. Bouckaert G. Measuring quality. – In: Pollitt C., Bouckaert G. (eds.) Quality Improvement in European Public Services. Concepts, Cases and Commentary. London: Sage. 1995.

КС

Sergey A. Maksimov

*Postgraduate Student, Institute of Economy, Far Eastern State University,
Vladivostok-city*

Essence and Economic Importance of Quality Standards of Public Services

Abstract

Article represents the glance on essence and economic importance of quality standards of goods and services. Perspectives of standards as economic institute regulating quality of goods and services are described briefly. Directions of enterprise economy activity efficiency improvement are presented.

Keywords: quality standards, functions of standards, standards essence, standards of goods and services, standard components, standards of organizations, sanctions