



**ФГБОУ ВО «НИЖНЕВАРТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**



**Стандартизация в системе  
управления качеством продукции**

Опыт стран Европейского Союза  
и перспективы сотрудничества

**Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union**



# **СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ**

## **ОПЫТ СТРАН ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА И ПЕРСПЕКТИВЫ СОТРУДНИЧЕСТВА ДЛЯ РОССИИ**

**Международная научно-практическая конференция**

**5 апреля 2018 года**

**Издательство  
Нижневартовского  
государственного  
университета  
2018**

**ББК 20.1я43**

**С 77**

Печатается по постановлению редакционно-издательского совета  
Нижевартовского государственного университета

Редакционная коллегия:

Волкова И.А., доктор экономических наук, доцент  
Галынчик Т.А., кандидат экономических наук, доцент  
Патрахина Т.Н., кандидат философских наук, доцент

**С 77 Стандартизация и сертификация: опыт стран Европейского союза и перспективы сотрудничества для России:** материалы Международной научно-практической конференции (г. Нижневартовск, 5 апреля 2018 года) / отв. ред. И.А. Волкова. Нижневартовск: Издательство Нижневартовского государственного университета, 2018. 446 с.

**ISBN 978–5–00047–436–5**

Сборник содержит материалы Международной научно-практической конференции «Стандартизация и сертификация: опыт стран Европейского союза и перспективы сотрудничества для России». Организация, проведение конференции и публикация результатов осуществлены при финансовой поддержке Европейской Комиссии в рамках проекта Jean Monnet Module «Стандартизация в системе управления качеством продукции: опыт стран Европейского Союза и перспективы сотрудничества», проект № 2016-2589/001-001, 574925-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE. Содержание данного материала отражает мнение авторов, Европейская Комиссия не несет ответственности за использование содержащейся в нем информации.

Сборник содержит статьи преподавателей и сотрудников образовательных организаций, специалистов-практиков, молодых ученых, студентов. Обсуждение научных и практических работ, вошедших в сборник, состоялось в рамках секций, посвященных вопросам применения международных стандартов в области экономики, управления, торговли и других сфер деятельности.

В конференции приняли участие специалисты из восьми стран ближнего и дальнего зарубежья и 26 городов Российской Федерации.

Издание будет полезно специалистам-практикам, преподавателям, студентам и всем, кто интересуется проблемами и перспективами стандартизации и сертификации. Материалы могут быть использованы в учебном процессе и для научно-исследовательской работы в части стандартизации.

**ББК 20.1я43**

Изд. лиц. ЛР № 020742. Подписано в печать 08.05.2018

Формат 60×84/8

Гарнитура Times New Roman. Усл. печ. листов 55,75

Электронное издание. Заказ 2009

Издательство Нижневартовского государственного университета  
628615, Тюменская область, г. Нижневартовск, ул. Дзержинского, 11  
Тел./факс: (3466) 43-75-73, E-mail: izd@nvsu.ru

**ISBN 978–5–00047–436–5**

© Издательство НВГУ, 2018

# МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ В ОБЛАСТИ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

---

---

УДК 377.5

**М.Р. Арпентьева**

*доктор психологических наук, доцент  
член-корреспондент Российской академии естествознания (РАЕ)  
профессор кафедры психологии развития и образования  
Россия, Калуга  
Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского*

## ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ БИЗНЕСОМ

---

---

**Аннотация.** Современное образование стало одной из сфер традиционного бизнеса: корпорации и предприятия иных уровней активно вмешиваются в процессы образования, стремясь оптимизировать процессы управления на «начальном этапе»: отбор профессиональных, соответствующих определенной организационной культуре кадров переходит в формирование этих кадров, начиная с вузовского и заканчивая средним и начальным образованием. При этом индивидуальности и активности человека в мире стандартизаций и сертификаций остается все меньше времени и места: соответствие или несоответствие стандартам, в том числе стандартам управления, создает новую зону квинтинга: наряду с членами и проблемами иных «маргинальных» сообществ, люди, не желающие жить ради обслуживания интересов финансовых и производственных корпораций и их владельцев оказываются на грани тотальной социальной эксклюзии. Стандартизация создает разрыв между человеком как более или менее «неповторимой» индивидуальностью, самоуправляемой и активной системой и человеком как членом корпорации, «частью» бизнеса, производства, пассивным «винтиком» системы.

**Ключевые слова:** образование; бизнес; стандартизация; вариативное обучение; методическое обеспечение образования; воспитание; фундаментальное ядро; индивидуальность; компетентностный подход.

**M.R. Arpentieva**

*grand doctor (Grand PhD) of psychological Sciences, associate professor  
corresponding member of the Russian academy of natural sciences (RANS)  
professor of the department of development and education psychology  
Russia, Kaluga  
Tsiolkovskiy Kaluga state University*

## PROBLEMS OF STANDARDIZATION IN THE MANAGEMENT OF EDUCATIONAL BUSINESS

**Abstract.** Modern education has become one of the spheres of traditional business. Corporations and enterprises of other levels are actively interfering in educational processes. They try to optimize the management processes at the «initial stage». The selection of professional, corresponding to a certain organizational culture of the cadre, is transformed into the formation of these cadres, beginning with university and ending with secondary and primary education. At the same time, individuality and human activity in the world of standardization and certification are less and less time and space. Compliance or non-compliance with standards, including management standards, creates a new zone of quirkiness. Along with members and problems of other «marginal» communities, people who do not want to live for the sake of servicing the interests of financial and industrial corporations and their owners are on the verge of total social exclusion. Standardization creates a gap between a person as «unique» personality, a self-governing and active system and a person as a member of a corporation, a «part» of business, production, a passive «cog» of the system.

**Keywords:** education; business; standardization; variable training; methodological support of education; upbringing; fundamental core; individuality; competence approach.

Современное образование стало одной из сфер традиционного бизнеса: корпорации и предприятия иных уровней активно вмешиваются в процессы образования, стремясь оптимизировать процессы управления на «начальном этапе»: отбор профессиональных, соответствующих определенной организационной культуре кадров переходит в формирование этих кадров, начиная с вузовского и заканчивая средним и начальным образованием. При этом сам покупатель желающий оставаться «важливным» в мире корпоративных запросов, выбирает модель и форму образования, которая бы позволяла ему встроиться в систему «наилучшим образом»: наилучшим для корпорации и, отчасти, для самого себя. Однако, на «самого себя» в мире стандартизаций и сертификаций остается все меньше времени и места: соответствие или несоответствие стандартам, в том числе стандартам управления, создает новую зону квинтинга: наряду с инвалидами, членами ЛГБТ и т.п. «маргинальных» сообществ. Стандартизация создает разрыв между человеком как более или менее «неповторимой» индивидуальностью, самоуправляемой и активной системой и человеком как членом корпорации, «частью» бизнеса, производством, пассивным «винтиком» системы.

Среднее и высшее образование в XX веке в СССР было признано ООН лучшим в мире, было рекомендовано для внедрения во всем мире. Однако, Россия и многие другие страны пошли по иному пути, пути разрушения и псевдоинтеграций. Благодаря этому современное высшее образование в этих странах переживает стадию коллапса: уровень подготовки учащихся и обучающихся как в теоретическом, так и в практическом отношении снизился по сравнению с уровнем советского образования радикально. Имея лучшую в мире систему образования, якобы в стремлении к интеграции с образованием мира, эти страны провели и проводят до сих пор масштабные псевдореформы, направленные на тотальную деструкцию среднего и высшего образования, замещение учебной и обучающей деятельности симулякрами, замену идеологических и нравственных ориентиров и опор образования и воспитания правовыми и правоохранительными: образование полностью превратилось в механизм государственного контроля, наряду с собственно правоохранительными системами. Также, как и эта система, лишившись нравственных опор, оно подверглось масштабной коррупции и имитациям, направленным на девальвацию значимости и создание препятствий развитию творческой и самостоятельной личности, фабрикации безликих и невежественных людей-автоматов, разрушение личности и нравственности педагогических и научных коллективов НИИ и ВУЗов.

Цель современного образования России и многих других стран бывшего СССР – формирование и поддержание практики социальной имитации образования и развития, в том числе для решения задач создания препятствий для меритократических социальных лифтов и их замен лифтами экономическими и семейно-родовыми. Замена эта продвигается под в общем то нейтральными с точки зрения идеологии проектами типа «Болонский процесс», «компетентностное образование», Tempus и «J. Monnet» (Erasmus+): Европейские интересы ставятся и пропагандируются как ведущие интересы России и других стран Евразии, в то время как в само России и Азии накоплен огромный опыт подготовки не просто высококвалифицированных кадров, не просто компетентных потребителей, а всесторонне развитых, творческих личностей. Осуществляется тотальная подмена ценностей и культуры российского образования и науки западными: пропаганда европейских подходов к организации обучения, воспитания и научных исследований гарантирует усиление оттока кадров, «утечки мозгов» в Европу и на Запад в целом. Обучающимся и даже учащимся навязывается система представлений о том, что на Западе образование и воспитание лучше, достойнее и престижнее, чем в России. Конечно, это факт: наука и образование в России полностью лишились своего престижа.

С другой стороны, невозможно и бессмысленно «обвинять» в развале образования России только «стандартизирующие» сознание и жизнедеятельность зарубежные программы и проекты. Россия, в том числе СССР, увлеклась разрушением собственного образования достаточно давно: уже в середине XX века. И негативные аспекты реформ образования СССР также были связаны с попытками бездумной стандартизации, в том числе увлечением «научностью» содержания образования как обучения в ущерб его методическим и воспитательным аспектам. Уже тогда возник, по сути, вопрос о фундаментальном ядре образования. Этот вопрос тесно связан с вопросом о содержательной и формальной работе школ, организуемых ими процессах обучения и воспитания в школах и вузах. В общем ядро по идее должны были входить ведущие национальные ценности / идеологические ориентации, связанные с религиозными, культурными, социально-историческими, семейными и иными традициями народов СССР, передаваемыми из поколения в поколение, а также современные идеологические ориентации, отражающие актуальное направление развития общества и государства, обеспе-

чивающие эффективное и продуктивное развитие страны и ее населения в современных условиях. В ядро были также включены базовые компоненты научного и культурного знания, в том числе знания и умения методологического и эпистемологического, мировоззренческого типа, в том числе как универсальные, так и связанные с конкретными отраслями науки и культуры, предназначенные для обязательного изучения в общеобразовательной и высшей школе как фундаментальные дисциплины и т.д.. Сюда же входили в качестве основных компонентов «ядра» базовые теории, понятия, факты и методы науки и культуры прошлого и современности; в ядро были включены и то, что потом приобрело название «универсальных учебных действий» и «компетенций», отражающих умение ученика учиться а также некоторые значимые компоненты компетентности во внутреннем и внешнем мире в целом (социально-психологическая компетентность и связанные с нею умения и т.д.), на формирование и развитие которых нацелен образовательный процесс. Сюда относятся и личностные, ценностно-смысловые универсальные учебные действия включая действия исследовательские; и ориентировочные, процедурные действия и конкретные способы преобразования учебного материала; интерактивные действия, навыки продуктивного и эффективного общения в процессе обучения и учения.

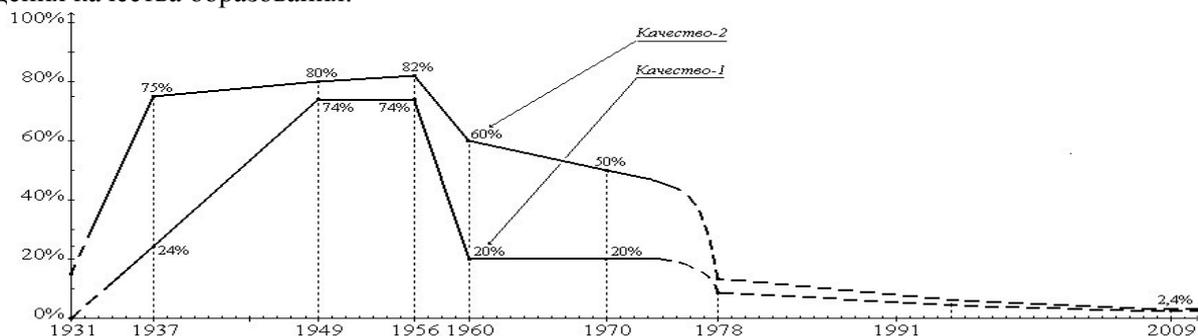
Определение фундаментального ядра содержания общего и высшего образования – важная составная часть все более деформирующейся в последние 70 лет в СССР и далее в России концепции стандартов общего образования, исходящей, в частности, из тезиса о необходимости соотношения общечеловеческой культуры и научных достижений всего человечества с тем объемом знаний и умений, который должен быть передан людям в данный момент, в тех или иных условиях, с теми или иными целями образования того или иного уровня (ступени). В основном – если мы берем сегодняшний день – подразумеваются знания и умения, необходимые для обслуживания интересов корпораций и монополий, в том числе и особенно – в мире, где человек конкурирует не с человеком, а с автоматами (поточное, высокоспециализированное, то есть часто бессмысленное для личности производство и т.д.). А также – обозначается представление о том, что человек может участвовать в обогащении и развитии человеческой культуры на любой стадии своего развития, но особенно тогда, когда он овладел основами этой культуры, ее «ядром». Вместе с тем, такое участие не рассматривается как значимое: в школах России учителя все больше заменяют понятие «учить» понятием «посещать занятия», а о воспитании говорится лишь в декларациях «всестороннего развития личности». При этом такого рода развитие не может быть никоим образом даже вторичной целью стандартизированного, обслуживающего интересы корпораций, в том числе интересы самих образовательных организаций как бизнес-структур, образования. Фиктивность, симулятивность деклараций такого типа была обнаружена, как отмечалось, уже в середине XX века: обучение «гимназического типа», дававшее высокие результаты, сменилось обучением типа «школярского». Ученик перестал быть субъектом образования, его понимание себя и мира, его уважение и чувство собственного достоинства оказались помехой на пути стандартизации.

И хотя декларируемой базой основного ядра традиционного для СССР и современного высшего и среднего образования в России являются сформулированные в педагогике и психологии идеи, такие как идеи «ядра» и «оболочек» школьных курсов (А.И. Маркушевич); выделения «объема знаний» по предмету (А.Н. Колмогоров); культурологического подхода к формированию содержания образования (М.Н. Скаткин, И.Я. Лернер, В.В. Краевский); системно-деятельностного подхода (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Д.Б. Эльконин, П.Я. Гальперин, Л.В. Занков, В.В. Давыдов, А.Г. Асмолов, В.В. Рубцов) и т.д., на практике «ядро» образования все более сужается.

Попытки решить эти проблемы были: так, в 60-70-е гг. XX века А.И. Маркушевич развивал идею выделения «ядра» школьного курса (наиболее важной его части) и его «оболочек», изменяющихся в зависимости от интересов и способностей ученика, типа школы, ориентации обучения и т. д. Эта идея лежит в основе вариативного образования, модель которого хотя и была создана, но не была внедрена на сколь-нибудь серьезном уровне. К сожалению, проблемы внедрения этой идеи до сих пор остаются препятствием развития образования в намеченном направлении: «ядро» то сужается, то расширяется, а методика преподавания и воспитательная часть образования с конца 70-х годов XX века в СССР (России), еще раз резко упростились, были отброшены ради увеличения обучающего компонента и «повышения научного уровня».

В связи с этим И.П. Костенко отмечает, что «Все мы с отчаянием наблюдаем сегодня катастрофическое падение качества отечественного образования. Но не знаем, когда началось падение, и не понимаем, в чём состоят причины падения. Одни считают причиной ЕГЭ, другие недостаток финансирования, третьи – слабое здоровье детей и «отсутствие в больших городах дворовых игр» (Д.Э. Шноль). Его работа посвящена поиску корней тотального падения качества образования с конца XX по начало XXI века (сегодняшний день). Для решения этой проблемы детально им реконструиро-

вана история образования в России в прошлом веке (с начала по конец) и веке нынешнем, на основе осмысления результатов мониторинга качества знаний школьников и абитуриентов вузов в разные годы построена диаграмма (рисунок 1), которая демонстрирует общую динамику (*тенденции*) роста и падения качества образования.



**Рис. 1. Тенденции качества российского образования в XX–XXI веках по И.П. Костенко [6]**

На данном рисунке И.П. Костенко выделены две линии: качество-1 (высокое качество) как процент высоких оценок в выборках, в том числе в рамках вузовских вступительных экзаменов, качество-2 (допустимое качество) – процент удовлетворительных и высоких оценок. Полученные данные также хорошо согласуются по различным выборкам и с экспертными оценками учителей и преподавателей средней и высшей школы (пунктиром обозначены сферы, в которых не удалось получить в должной мере обоснованные количественные оценки качеств 1 и 2, но были выявлены, теоретически и эмпирически обоснованы тенденции их роста или снижения. Само по себе отсутствие данных об этом говорит о том, что качество образования настолько низко, что нет потребности его оценивать, а также о том, что такое снижение – результат целенаправленных усилий Министерств образования и науки, а также – государства в целом: образованные и самостоятельные люди, особенно после 1991 года в России никому не нужны, нужны имитации образованности и полная подконтрольность населения. На диаграмме видно, что уже в результате первой, 1956 года, реформы школы это качество упало крайне резко: качественный анализ методических и управленческих идей этой реформы демонстрирует их впечатляющее и тотальное сходство с «реформами» конца XX и начала нынешнего века. Также интересен форсированный рост качества знаний в период с 1931 по 1937 годы: качество образования интенсивно росло, в результате возвращения к традициям – применению форм и методов обучения русской гимназии, а также отказу от «достижений» реформаторов предшествующих десятилетий: которые были открыто признаны «вредительскими». В 1956 и 1978 годах, как отмечает И.П. Костенко, произошло резкое, обвальное падение качества знаний, а с 1991 года – тотальный развал российского образования: уничтожение даже тех остатков образования, которые имели люди, которые раньше были двоечниками: в современных вузах и школах такие ученики становятся «круглыми отличниками». В 1956 г. учебники, построенные на основе традиций обучения русской гимназии были выведены из программы, введены новые: они «повысили» научно-теоретический уровень изложения учебного материала, но практически уничтожили методический, учебники стали трудно понимаемыми для детей, уничтожена важнейшая компонента формирования качественных знаний – систематическая самостоятельная работа учащихся с книгой [6, с. 148–153]. Уже на следующий год качество образования упало в 3,5 раза – с 75% до 20%: это стало началом прогрессирующей неспособности школьников и студентов понимать и учиться, а в 1978 году завершилась реформа школьного образования, начатая в 1970 году, целью которой был «слом» традиционной, выверенной временем системы обучения [6]. Этот «слом» ликвидировал классические методические основы отечественного образования и заменил их антидидактическим обучением на «высоком теоретическом уровне» (принцип высокого теоретического уровня), а также активно развивались проблем нравственно-идеологического плана времен «застоя». Этот «слом» готовился на протяжении нескольких десятилетий, и ошибочно приписан А. Н. Колмогорову. В итоге выпускники школ оказались практически не готовы к изучению различных предметов в вузе: формализм как бессмысленность знаний, несформированность умений и знаний, неумение логически мыслить и т.д., – стали результатами такой «реформы. Идеи реформаторов по своей сути противоречат всем классическим законам обучения (от частного к общему, от конкретного к абстрактному и др.), а уж современные учебники, мало отличающиеся друг от друга на разных ступенях образования, противоречат даже логике бытовой. Далее, под предлогом «совершенствования» «порочных» программ и «недоброкачественных» учебников способы «решения проблем» продолжили усугублять ситуацию: качество знаний к концу десятиле-

тия упало примерно в 2 раза. В 1990-х годах «демократическая» революция переключила процесс обучения на процесс выяснения отношений: идея свободы «личности» освободила учащихся и их семьи от ответственности и желания учиться, вузы начали принимать абитуриентов, не знающих даже основ наук, безграмотных и не собирающихся учиться, стремящихся получить диплом, не повышая сколь-нибудь имеющихся знаний и умений: вместо умения учиться студенты приобрели свойство необучаемости – неспособности и нежелания учиться. Формализм, псевдонаучность обучения и отсутствие в обучении системы лишили учебники воспитательного и методического содержания, развили учащихся состояние стойкого отвращения от учёбы и усиленное стремление к «процентомании» и иным формальным критериям и технологиям построения занятий, написания учебников, осуществления занятий и рефлексии результатов обучения, запустил все растущую многоуровневую и многостороннюю коррупцию в сфере образования. Современные школы используют низкокачественные, но зато «стандартизирующие» учебники, создающие даже при кажущемся изобилии, невозможность серьезной работы ни в рамках аудиторной, ни в рамках внеаудиторной, научно-исследовательской работы. Инновационный поиск и внедрение инноваций: новых технологий и направлений работы с учащимися и обучающимися, с обществом в целом, включая более развёрнутую, чем в прошлые столетия, научно-исследовательскую работу, – сталкивается с проблемой «потери корней». Хорошие учебники и качественные монографии оказываются мало доступными, преобладает промежуточный уровень, в котором требования «высокой науки» (чаще всего (поза)прошлого века) сочетаются с требованиями «минимизации усилий». Учащиеся и обучающиеся, отвыкшие от усилий, такого рода «посыл» воспринимают совершенно правильно: испытывая тотальное нежелание работать с учебниками и учиться, а не только нежелание заниматься научными исследованиями.

Действительно, чтобы задавать вопросы о мире, нужно чувствовать себя не только открытым по отношению к нему, знаниям и умениям, но и вооруженным какими-то знаниями и умениями: те 4%, которые дает современная средняя школа по сравнению со школами СССР середины XX века – никакой серьезной самостоятельной работе учащихся и обучающихся, никакому «всестороннему развитию» личности или даже ее части не способствуют. Учащиеся и обучающиеся часто просто не способны задать вопрос: их «отучили» задавать вопросы. Помощь возможна лишь при насыщении школ России традиционными «старыми» технологиями, возвращающими обращенность обучения и воспитания к личности конкретных людей в конкретных условиях жизни: не просто «фундаментальное ядро», максимально суженное и перенасыщенное теорией, и дополненное многочисленными вариациями, в том числе в режиме «платного образования», а возвращение к традиционным моделям обучения и воспитания, ориентированного на ребенка или взрослого, учитывающего различие стратегий образования, мотивов и ценностей деятельности и жизни в целом. Такая работа возможна на стыке разных моделей и концепций образования, в том числе концепции самообразования или хьютагогики (эвтагогики, heutagogy, autodidact, self-taught learner, autodidacticism, autodidacticism, self-education, self-learning, self-teaching, self-directed learners). Развитие самообразования во многом связано с тем, что в прошлом одним из основных преимуществ посещения школы, колледжа или вуза было получение доступа к их библиотекам, но сегодня доступ к фактам и книгам доступен в Интернете. Вместе с тем, одной из самых важных последних тенденций в образовании является то, что окружающая человека учебная среда должна удовлетворять индивидуальным потребностям, целям и интересам обучающихся и учащихся. Эта модель использует идею сопровождения библиотекарем, педагогом, тьютором и т.д. самостоятельного исследования [13]. Обучение обучению, а также связанные с ним изменения жизни, выступают как ведущий аспект развития всех компетенций, знаний и умений учеников. Самообучение и самовоспитание, взаимное обучение и взаимное воспитание дополняют классической воспитание и обучение, развивает обучающихся и учащихся как личностей, и как профессионалов [10; 14; 15]. Умение учиться становится умением пребывать в преобразующем, непрерывном, ведущем к новым открытиям и решениям серьезных проблем, «хьютагогическом» (эвтагогическом, «heutagogical», «self-determined learning») диалоге с другими учениками, специалистами и миром в целом. На этом уровне, в диалоге субъектов, данных друг другу как собеседники, в своей целостности, сходстве и отличии («чуждости»), осуществляется в значительной мере осознаваемое, развернутое и глубокое преобразование ценностей, психотехнологий и метазнаний учебно-профессиональной и профессиональной деятельности [14; 20–22].

Школа может активно работать с такими моделями стимулирования исследовательской и иных видов образовательной деятельности как «кружки по интересам», клубы и сообщества профессионалах, профессиональные хакатоны или марафоны («hackathon», «marathon») – форумы, во время которого специалисты из разных областей и уровней сообществ работают над решением какой-либо проблемы. Иногда – в виде отдельных компонентов – такие модели могут включать элементы мо-

дели научения: при введении достаточно новой для субъекта информации, относительно которой презентации (понятия и понятийные структуры, способы их переработки) не сформированы. Успешное самообучение требует самодисциплины и рефлексивных способностей. Оно также тесно пересекается с взаимным обучением: разрабатываются и внедряются на базе Интернет и иных сетей учебные центры и сервисы для целых групп людей, позволяющие им организованно, активно и свободно учиться вместе, учить друг друга. В отличие от традиционной дидактической коммуникации аутодидактическая коммуникация, как предполагают исследователи, лишена ограничений, связанных с заблуждениями учителя и позволяет ученику познать мир в целом. Некоторые писатели-футуристы заходят в своих моделях аутодидактики весьма далеко: Ж. Рансьер, например, описывает «эмансипационное образование» или неофициальное, демократическое (democratic education) образование (theory of «emancipation» and «stultification») [11; 12]. Концепция аутодидактики развивается наряду с такими концепциями как контент-знания, эпистемические практики и коллаборации («content knowledge», «epistemic practices» and «collaboration»). Их развитие стимулируется цифровыми технологиями, например, массовыми открытыми онлайн-курсами: самостоятельный учебный опыт человек может получить без чьей-то помощи и при минимальной степени ориентации в информационных базах Интернета [17; 23].

Цель современного образования – гармонизация требований универсализации образования, наличия «общего ядра», «фундаментального ядра» («common core») образования, доступного для формирования при наличии хорошей обеспеченности школ и учащихся необходимыми пособиями и монографиями, а также требований уникальности, индивидуализации, региональной и этнической специфичности, соответствия собственным интенциям индивида, его семьи, возможностями и ограничениями, связанным с условиями жизнедеятельности и т.д. Данные исследований свидетельствуют [19; 23] о том, что удовольствие от образования, его включенность в жизнедеятельность человека является основной причиной развития образования [например, 19]. Положительное влияние школ и иных центров образования и культуры способно компенсировать и перекрывать воздействие негативных факторов (начиная с бедности и удаленности места проживания) [16; 17]. Оставаясь в русле собственной образовательной траектории («educational trajectory») учащиеся и обучающиеся должны иметь возможность разнообразить свое обучение: «ядро образования» должно оставлять простор для творчества и качественного, «непрямого» обучения, исключающего сведение образования к натаскиванию на выполнение тестов, что практикуется сегодня в рамках процедур ЕГЭ и т.д. Нужны комплексные системы образования (в том числе банки технологий и данных) которые делают три вещи: отслеживают учащихся по всей их образовательной траектории, отсылают студентов обратно к учителям, восстанавливая понимание важности наставника, а также отсылают учителей к их школам и традициям образования [16; 18; 19]. Самообразование, хьютагогика, здесь выступает центральным моментом, на поддержку этого компонента образования и направлена деятельность школы. Стандартизация образования до уровня «общего» или «базового ядра», как пишут исследователи, является катастрофой и имеет крайне отрицательное воздействие на почти все аспекты системы образования. Конечно, общее ядро образования неизбежно необходимо: вопрос в том, каким оно должно быть в контексте вопросов о его содержании и структуре, технологиях и идеологии (целях).

Поэтому можно уверенно сказать, что образовательный и научный бизнес России был разрушен и продолжает окончательно разрушаться посредством идей и программ «европейской интеграции». «Троянский конь» программ типа Tempus, J. Monnet (Erasmus и Erasmus+), и иных программ «European Union issues and values», предназначен для тотального развала России как уникального и самостоятельного государства: лучшие, наиболее образованные умы страны будут поддерживать антироссийские тенденции в образовании, науке, бизнесе и политике, и, таким образом, гарантируют превращение стран бывшего СССР в сырьевые колонии Европейского союза. Так, программа J. Monnet, носящая имя одного из «отцов-основателей» Европейского Союза, обозначает свою цель как «внесение европейского видения мира в систему высшего образования». Данная стратегия достигается через создание специальных учебных курсов, освещающих те или иные научные или практические вопросы с «европейской точки зрения». В настоящий момент программа J. Monnet выступает важным компонентом общей программы Erasmus+, направленным якобы на укрепление международного сотрудничества в научной сфере. Однако, реальные цели этой программы очевидно иные. Но, к сожалению, как показала практика внедрения компетентностного и иных «европейских» подходов, руководители многих вузов с удовольствием принимают участия в программах и инициативах, возможности которых по отношению к обучению, воспитанию и развитию учеников и студентов неизмеримо ниже действительно нужного образованию, воспитанию, производству и политике стран бывшего СССР: нравственной и идеологической гармонии, устойчивости, самостоятельности. Так, смысл об-

разования, согласно компетентностному подходу, состоит в том, чтобы сформировать квалифицированных потребителей и/или работников, а не творческих и самостоятельных и всесторонне развитых личностей, нужно сформировать у обучаемых способности к решению проблем в разных видах и сферах деятельности, используя социальный опыт, в который включен и собственный опыт учеников. Содержанием образования является дидактически адаптированный – максимально усеченный и упрощенный – социальный опыт решения мировоззренческих, познавательных, политических, нравственных и других проблем. Смысл процесса обучения состоит в создании условий для формирования и развития у учеников опыта, необходимого для самостоятельного решения различных практических проблем («квалифицированного потребления»), которые и составляют содержание образования. При оценке образовательных результатов нужен анализ уровней образованности, которые достигнуты учениками на определенном этапе обучения, в том числе оценка уровней сформированности нравственно-этических качеств и технологии их формирования в ходе «нетрадиционных форм» обучения. Ценности и нравственность «формируются», по мысли сторонников подхода, также так и знания умения, а сам список компетенций ставит перед экспертом или простым исполнителем вопрос о компетентности, душевном и нравственном здоровье самих разработчиков списков компетенций, а также формах их воспитания, позволяющим оптимистично и опрометчиво декларировать возможность воспитания нравственных качеств, наряду с примитивизированными и усеченными практическими знаниями и умениями «квалифицированного потребителя» [8, 9]. Сегодня компетентностный подход в образовании противопоставляется как якобы инновационный традиционному подходу знаний и умения, а также квалификационному подходу к определению целей, результатов и соответственно стандартов высшего профессионального образования [2, с. 7–11; 4]. Однако исследователи традиционной школы отмечают, что компетентностный подход лишь «специально подчеркивает роль опыта, умений практически реализовать знания, решать задачи на этой основе» [3]. Многие так же как А.Л. Андреев ставят «кардинально инновационный» и продуктивный характер этого подхода под сомнение [1, с. 7–12].

В целом, привнесение европейского измерения в системы высшего образования помогло достигнуть весьма значительных результатов: традиционное образование во многих странах бывшего СССР полностью разрушено, его носители лишены возможности транслировать ценности и механизмы образования: средняя и высшая школы стали бизнес-кластерами, не интересующимися ничем, кроме сверхприбыли. «Нужны серьезные государственные инвестиции в образование для перехода к новой модели и повышения качества образования», – так заканчивает свои размышления автор статьи о компетентностном образовании [8]. Самоочевидна эта же цель в проектах Erasmusю Идеализация Болонских соглашений оказала медвежью услугу развитию не только образования, но и отношений в странах бывшего СССР в целом, став частью процесса коммодификации: образование ради денег обрушится и обрушит общество гораздо быстрее образования ради образования, которым в последнее время перед распадом СССР время «грешила» его образовательная система [7].

В современном мире, люди, не желающие жить ради обслуживания интересов финансовых и производственных корпораций и их владельцев оказываются на грани тотальной социальной эксклюзии. Вопрос о фундаментальном ядре образования тесно связан с вопросом о содержательной и формальной работе начальных, средних и высших школ. Педагоги ведут учеников по пути развития учащихся и обучающихся как личностей, как исследователей себя и внешнего мира, как субъектов культуры и природы. Они могут помочь учащимся как наставники и помощники в организации исследовательской и иной активности, в том числе в расширении границ повседневного жизненного мира, в расширении ориентаций от сиюминутных задач повседневной жизнедеятельности и общего / профессионального образования в конкретном образовательном учреждении на конкретном этапе развития и образования, до возможности соприкоснуться со всей тотальностью человеческой культуры как таковой: соприкоснуться с опытом всех людей, понять свое место среди этих людей прошлого, настоящего и будущего, найти свое место в мире природы и гармонизировать миры природы и культуры в собственном и чужом бытии.

### Литература

1. Андреев А.Л. Компетентностная парадигма в образовании: опыт философско-методологического анализа // Педагогика. 2005. № 4. С. 19–27.
2. Байденко В. Компетенции в профессиональном образовании (к освоению компетентностного подхода) // Высш. образование в России. 2004. № 11. С. 7–12.
3. Зимняя И.А. Компетентностный подход в образовании (методолого-теоретический аспект) // Проблемы качества образования: Материалы XI Всерос. науч. метод. конф. Кн. 2. Оценка качества подготовки выпу-

ских образовательных учреждений. М.; Уфа: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. 30 с.

4. Ильязова М.Д. Проблема компетентного подхода в образовании // Интеграция образования. 2007. № 2. С. 32-35.

5. Итоги программы Tempus и новая программа Erasmus+. М.: Национальный офис Erasmus+ в России, 2016. 38 с. URL: [http://www.ric.vsu.ru/UserFiles/File/201505/20150512/20150512\\_Annamuraveva.pdf](http://www.ric.vsu.ru/UserFiles/File/201505/20150512/20150512_Annamuraveva.pdf) (дата обращения: 01.12.2016).

6. Костенко И.П. Проблема качества математического образования в свете исторической ретроспективы: монография М.: Ростовский гос. ун-т путей сообщ (Фил. в г. Краснодаре), 2013. 501 с.

7. Никольский В.С. Коммодификация знания и образования: эссе о ценностях и ценах // Высшее образование в России. 2010. № 3 С. 149–152.

8. Пономарева Ж. Компетентный подход в профессиональном образовании // SYL.ru. URL: [http://www.syl.ru/article/173512/new\\_kompetentnostnyiy-podhod-kompetentnostnyiy-podhod-v-professionalnom-obrazovanii](http://www.syl.ru/article/173512/new_kompetentnostnyiy-podhod-kompetentnostnyiy-podhod-v-professionalnom-obrazovanii) (дата обращения: 01.12.2016).

9. Тенденции обновления систем и образовательных стандартов высшего образования государственных участников СНГ в контексте Болонского процесса: итоговый аналитический доклад / под науч. ред. В.И. Байденко. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. 159 с.

10. Blaschke L.M., Hase St. Heutagogy, Technology, and Lifelong Learning for Professional and Part-Time Learners // *Advances in Business Education and Training*. 2014. Vol. 6. Transformative Perspectives and Processes in Higher Education. P. 75–94.

11. Brockliss L.W.B. The Ignorant Schoolmaster: Five Lessons in Intellectual Emancipation // *French Studies*. January 1994. Vol. 48 (1). P. 104–105. doi:10.1093/fs/XLVIII.1.104.

12. Chapnick S., Meloy J. From Andragogy to Heutagogy // *Renaissance elearning: creating dramatic and unconventional learning experiences. Essential resources for training and HR professionals*. John Wiley and Sons, 2005. P. 36–37.

13. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development* / Ed. by D.A. Kolb. London: Pearson FT Press, 2014. 416 p.

14. Heutagogy and technology stewardship; Theory, practice and mobile social media / F. Garnett, P. Lowe, T. Cochrane, N. Ecclesfield // *Education in a Changing Environment (ECE) 6th International Conference: Creativity and Engagement in Higher Education (6-8 July 2011, Manchester)*. Greater Manchester, UK: The University of Salford, 2011. P. 245–255.

15. Hase St., Kenyon Ch. *Self-Determined Learning. Heutagogy in Action*. London: Bloomsbury Academic, 2013. 224 p.

16. Krashen St. A fundamental principle: No Unnecessary Testing (NUT) // *The Colorado Communicator*. 2008. Vol. 32 (1). P. 7.

17. Krashen St. The Common Core: A Disaster for Libraries, A Disaster for Language Arts, a Disaster for American Education // *Knowledge Quest*. 2014. Vol. 42(3). P. 37–45.

18. Krashen St., Lee S., McQuillan J. Is the Library Important? Multivariate Studies at the National and International Level // *Journal of Language and Literacy Education*. 2012. Vol. 8 (1). P. 26–36.

19. Lance K. The impact of school library media centers on academic achievement // *School Library Media Annual* / C. Kuhlthau (Ed.). Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004. P. 188–197.

20. Montessori M. *The Montessori Method*. London: CreateSpace Independent Publishing Platform, 2012. 254 p.

21. Rogers C., Lyon H.C., Tausch R. *On Becoming an Effective Teacher*. L.: Routledge, 2012. 288 p.

22. Skager R., Dave R. *Curriculum Evaluation for Lifelong Education: Developing Criteria and Procedures for the Evaluation of School Curricula in the Perspective of Lifelong Study (Advances in lifelong education)*. New York: Pergamon, 2014. 136 p.

23. Yusef W. *Pedagogy Out of Bounds: Untamed Variations of Democratic Education*. New York: Sense Publishers, 2014. P. 33.

## **ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ АКТОВ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ И ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СЕВЕРОКАВКАЗСКОМ ФЕДЕРАЛЬНОМ ОКРУГЕ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрены проблемы внедрения международных стандартов оценки регулирующего воздействия нормативно-правовых актов в сфере инвестиционной деятельности и предпринимательства, дан анализ развития этого института в регионах входящих в состав СКФО, проведена сравнительная характеристика Российской модели оценки регулирующего воздействия с национальными моделям оценки регулирующего воздействия в западных странах.

**Ключевые слова:** инвестиции; предпринимательство; Северокавказский федеральный округ; оценка регулирующего развития.

**Sh.D. Arslanov**

*PhD in Economics, associate professor, senior researcher  
Russia, Makhachkala*

*Institute of Social and Economic Research  
Dagestan Scientific Center, Russian Academy of Sciences*

## **PROBLEMS OF IMPLEMENTATION OF INTERNATIONAL STANDARDS FOR THE ASSESSMENT OF REGULATORY IMPACTS OF NORMATIVE-LEGAL ACTS IN THE FIELD OF ENTERPRISE AND INVESTMENT ACTIVITIES IN THE NORTH-CAUCASIAN FEDERAL DISTRICT**

**Abstract.** The article discusses the problems of implementing international standards for assessing the regulatory impact of regulations in the field of investment and entrepreneurship, an analysis of the development of this institution in the regions included in the NCFD, a comparative analysis of the Russian model of regulatory impact assessment with national models of regulatory impact assessment in western countries.

**Keywords:** investment; entrepreneurship; North Caucasus Federal District; assessment of regulatory development.

Серьезную проблему для развития экономик регионов СКФО представляют их высокие инвестиционные риски. Следует отметить, что в экономической науке данный аспект исследован достаточно подробно, тогда как правовой оценке инвестиционных рисков уделено не столь пристальное внимание. Это, в свою очередь, не позволяет закрепить на законодательном уровне действенные механизмы минимизации таких рисков.

Для решения названных проблем и повышения качества государственного регулирования, обеспечения возможности учета мнений социальных групп и установления баланса интересов уже на стадии подготовки проекта нормативного правового акта, была введена процедура оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов и экспертизы действующих нормативных правовых актов, затрагивающих вопросы предпринимательской и инвестиционной деятельности. (Федеральный закон от 2 июля 2013 г. № 176-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и статьи 7 и 46 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» по вопросам

оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов и экспертизы нормативных правовых актов»).

Оценка регулирующего воздействия представляет собой процедуру анализа проблем и целей государственного регулирования, поиска допустимых вариантов достижения этих целей, а также связанных с ними выгод и издержек социальных групп, подвергающихся воздействию регулирования, в том числе хозяйствующих субъектов, граждан и государства в целом, для определения наиболее эффективного варианта регулирующего решения.

Согласно данным «Информационного портала об оценке Регулирующего Воздействия» [1] из всех регионов СКФО РД и РКБ входят в 10-ку лидирующих регионов по количеству размещенных информационных статей с «лучшими практиками» (рисунок 1).



**Рис. 1. Количество размещенных информационных статей с «лучшими практиками» за 2016 год (10 лидирующих регионов)**

В рейтинге по качеству осуществления оценки регулирующего воздействия в субъектах РФ Республика Дагестан входит в категорию регионов с «высшим уровнем» и занимает 13 место [1], уступая Москве и Московской области (таблица 1).

Таблица 1

**Рейтинг качества осуществления оценки регулирующего воздействия в субъектах Российской Федерации**

Место в рейтинге		Субъект РФ	Уровень
1	-	Ульяновская область	Высший уровень
2	∧	Ленинградская область	
3	∧	Хабаровский край	
4	∨	Краснодарский край	
5	∨	Республика Татарстан	
6	∧	Пермский край	
7	∧	Свердловская область	
8	∨	Белгородская область	
9	-	Томская область	
10	∨	Республика Башкортостан	
11	∧	Москва	
12	∧	Московская область	
13	∧	Республика Дагестан	
14	∧	Костромская область	
15	∧	Тюменская область	
37	∧	Оренбургская область	Хороший уровень
38	∧	Кабардино-Балкарская Республика	
39	∧	Ненецкий автономный округ	
40	∧	Забайкальский край	
41	∨	Республика Северная Осетия – Алания	
42	∨	Республика Алтай	
43	∧	Приморский край	
59	∨	Астраханская область	
60	∨	Иркутская область	
61	∨	Тверская область	
62	∨	Еврейская автономная область	
63	∨	Ставропольский край	

Регионы с «хорошим уровнем» к которым были отнесены Кабардино-Балкарская Республика, Республика Северная Осетия-Алания и Ставропольский край также имеют положительный опыт в правовом закреплении и практическом применении института ОРВ, но имеют, как правило, некоторые трудности во внедрении указанного института в деятельность законодательного органа, а также в деятельность муниципальных образований.

В группу с «неудовлетворительным» уровнем в сфере ОРВ из республик СКФО вошла Республика Ингушетия.

Российская модель ОРВ обладает как рядом признаков, присущих национальным моделям ОРВ в западных странах, так и набором кардинальных отличий от них (таблица 2).

Таким образом, необходимо заключить, что закрепленная в России модель оценки регулирующего воздействия государственных решений существенно отличается от западных практик и обладает рядом существенных недостатков. Очевидно, такой формат работы стратегически бесперспективен: разработчики проектов будут готовить проекты, без проработки вариантов решения проблемы, а Минэкономразвития лишь будет блокировать однотипные предложения.

Таблица 2

**Сравнительная характеристика моделей ОРВ России и стран ОЭСР**

Страны ОЭСР	Российская Федерация
<p>В странах ОЭСР доклад об ОРВ готовит орган, уполномоченный на выработку государственной политики в определенной сфере, этот орган обладает необходимым кадровым потенциалом для проведения сопровождающих нормотворчество исследований, информацией о состоянии дел во вверенной ему области, естественным образом аккумулирует позиции отраслевого бизнес-сообщества и т.д.</p> <p>Качество подготовленных заключений проверяет специализированный орган, который, как правило, отвечает в целом за реформу государственного регулирования, оказывает методическое содействие всем органам государственной власти при подготовке заключений об ОРВ, проводит обучение госслужащих по соответствующей тематике, осуществляет выработку рекомендаций по дальнейшему развитию института ОРВ.</p> <p>За общее качество оценки отвечает специализированный орган – Regulatory Impact Unit (RIU). при этом каждый орган исполнительной власти имеет свое подразделение оценки регулирующего воздействия (Departmental RIU)».</p> <p>Отчет об оценке регулирующего воздействия описывает проведенную регулятором работу по поиску оптимального решения проблемы во вверенной ему сфере и позволяет принимающим решения лицам, контролирующим органам, некоммерческим объединениям и гражданам наглядно убедиться в том, что проводимая государством политика имеет научно обоснованный характер, и что эти решения принимаются в интересах общества, а не лоббистских группировок.</p> <p>На публичные консультации с общественностью должны выносятся концепции нормативных актов, а не готовые проекты.</p>	<p>Все заключения об ОРВ на проекты нормативных актов, разработанных ФОИВ, подготавливает Министерство экономического развития РФ, а именно Департамент оценки регулирующего воздействия.</p> <p>Не соблюдаются базовые этапы классического ОРВ: анализ масштаба и причин проблемы, определение и оценка альтернатив решения проблемы.</p> <p>На заключение представляется уже готовый проект акта, который, как представляется органу-разработчику, оптимален для решения некоей проблемы. Все обоснования предлагаемой политики сводятся к общим рассуждениям.</p> <p>Правила разработки НПА ФОИВ и Регламент Правительства РФ закрепляют обязанность разработчиков сопровождать проекты пояснительной запиской. Однако форма такой пояснительной записки не утверждена, в результате чего требования ведомственного акта Минэкономразвития России предсказуемо игнорируются.</p> <p>Неподверженность отраслевому лоббизму, которая может иметь место при обосновании проектов нормативных актов отраслевым ведомством.</p> <p>Заключение об ОРВ лишь отчасти служит легитимации политических решений (в том случае, если Минэкономразвития России выдает положительное заключение). Основная же функция процедуры заключается скорее в отсеивании проектов, которые потенциально приведут к необоснованным расходам бизнеса и (или) государства или породят неоправданные административные барьеры.</p> <p>Закреплена обязательность общественного обсуждения ограниченного набора проектов нормативных актов, и только тех проектов нормативно-правовых актов, которые разрабатываются ФОИВ.</p> <p>Не внедрена в качестве обязательной практика мониторинга правоприменения закрепленных принятым актом положений, также как и оценка успешности решения той проблемы, на урегулирование которой было направлено принятие акта.</p>

Экспертная позиция по этому вопросу, например П.В. Крючковой, достаточно жесткая: «Реформа, в общем, во многом понятна: что-то либо не сделано, либо сделано, но извращено так, что лучше бы не делалось вообще (смогу назвать минимум 3 темы... техрегулирование, саморегулирование и, извините, оценка регулирующего воздействия, так как оно реализовано на сегодняшний день)» [2].

В то же время, на наш взгляд, закрепленная в России модель ОРВ успешно выполняет как минимум две функции:

- 1) отсеивает проекты решений, которые могут реально ухудшить инвестиционную среду;
- 2) выстраивает механизм учета мнений предпринимательского сообщества.

### Литература

1. Информационный портал «Оценка регулирующего воздействия». URL: <http://orv.gov.ru> (дата обращения: 20.02.2018).

2. Стенограмма № 14 заседания экспертной группы «Оптимизация присутствия государства: сокращение регулирующих функций, обеспечение прозрачности и обратной связи с гражданами и бизнесом» Стратегии – 2020. 24 февраля 2011 г. URL: [http://www.hse.ru/data/2011/03/12/1211418059/shorthand\\_2402\\_2011ред.pdf](http://www.hse.ru/data/2011/03/12/1211418059/shorthand_2402_2011ред.pdf) (дата обращения: 20.02.2018).

УДК 006.032

**И.И. Ахметшина**  
*студент*

*Россия, Тюмень*  
*Тюменский индустриальный университет*

**Ю.А. Темпель**  
*ассистент кафедры технологии машиностроения*  
*Россия, Тюмень*  
*Тюменский индустриальный университет*

## ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД ПРИ НЕПРЕРЫВНОМ УЛУЧШЕНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ В СООТВЕТСТВИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМ СТАНДАРТОМ ISO 9001:2015

---

---

**Аннотация.** В статье рассматривается одна из управленческих инноваций – система менеджмента качества и ее эффективное внедрение на предприятия Российской Федерации в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015. Описывается разработанная модель мероприятий по внедрению СМК, основанная на процессном подходе и других принципах управления предприятием. На примере Открытого акционерного общества «Российские железные дороги» рассматривается опыт применения СМК в российском производстве и влияние на возможности и конкурентоспособность предприятий в случае успешного внедрения и поддержания в рабочем состоянии рассматриваемой системы управления качеством деятельности организаций.

**Ключевые слова:** международный стандарт; процессный подход; ориентация на потребителя; серия стандартов ISO 9000; цикл Деминга.

**I.I. Akhmetshina**  
*student*

*Russia, Tyumen*  
*Tyumen Industrial University*

**Y.A. Tempel**  
*assistant professor Department of Technology of mechanical engineering*  
*Russia, Tyumen*  
*Tyumen Industrial University*

## PROCESS APPROACH TO CONTINUOUS IMPROVEMENT OF THE ORGANIZATION'S ACTIVITIES IN ACCORDANCE WITH THE INTERNATIONAL STANDART ISO 9001:2015

**Abstract.** The article considers one of the management innovations – the quality management system and its effective implementation in the enterprises of the Russian Federation in accordance with the international standard ISO 9001:2015. This article describes the developed model of implementation activities of QMS based on process approach and other enterprise management principles. Open Joint Stock Company «Russian Railways» is considered as an example of applying QMS in Russian production and also as the impact on the capability and competitiveness of enterprises

in the case of successful implementation and maintenance of the quality management system of the organizations activities.

**Keywords:** international standart; process approach; customer orientation; series of standarts ISO 9000; Deming cycle.

В условиях острой конкуренции на внутреннем и мировом рынках, современные организации вынуждены изменяться сами и постоянно разрабатывать новые технологии и приемы ведения бизнеса, повышения качества конечных результатов деятельности и внедрять новые, более эффективные методы управления. Одной из управленческих инноваций, которая в настоящее время нашла широкое применение в России, является внедрение систем менеджмента качества (СМК), соответствующих международному стандарту ISO 9001:2015 [4, с. 164].

Одна из стратегически важных целей любой организации – непрерывное или постоянное повышение качества изготавливаемой продукции, процессов или предоставляемых услуг. Реализацию данной цели можно достичь при внедрении и поддержании в рабочем состоянии СМК, сертифицированную на соответствие стандарту ISO 9001:2015 [2], позволяющую повысить эффективность и результативность предприятия.

Стандарты ISO серии 9000 [1] для непрерывного улучшения процессов рекомендуют использовать цикл PDCA или цикл Деминга при реализации процессного подхода, который направлен на повышение эффективности работы организации. На рисунке 1 представлена схема осуществления данного цикла действий: планировать, осуществлять, контролировать, совершенствовать.



**Рис. 1. Цикл Деминга-PDCA**

После успешной сертификации и получения сертификата ISO 9001:2015 перед организацией открываются большие возможности:

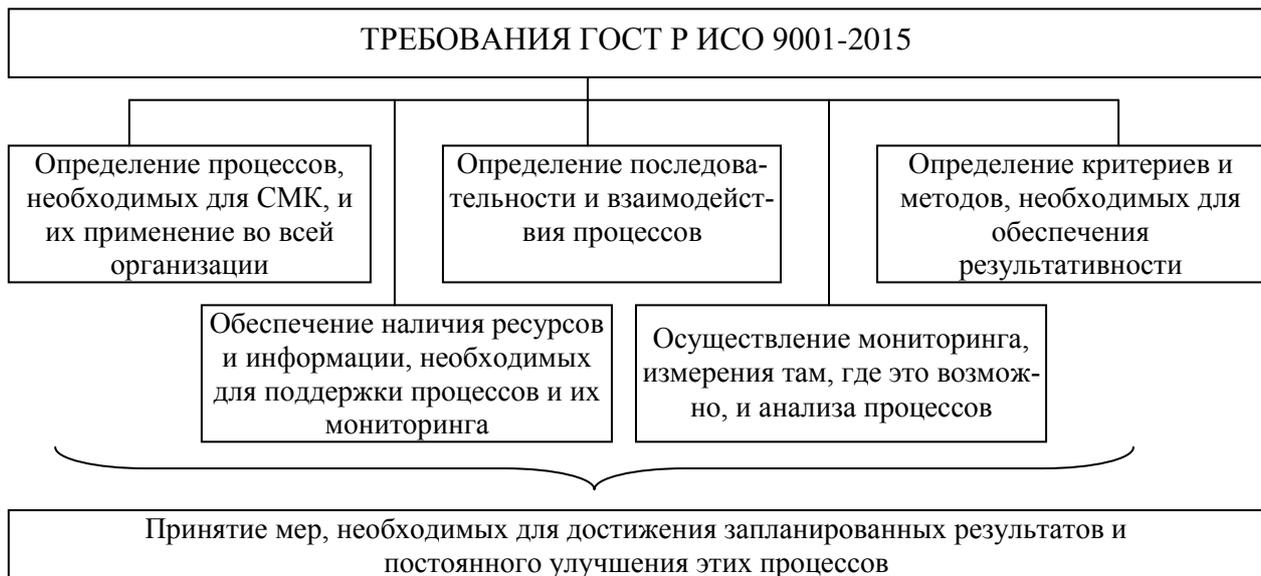
- эффективное использование финансовых ресурсов;
- максимальный учет потребностей потребителей;
- контролирование, предупреждение или частичное исключение возможных ошибок при обеспечении качеством продукции или предоставления услуги и оперативное реагирование на их возникновение;
- повышение мотивации и заинтересованности персонала в деятельности по улучшению.

Продуктивное управление качеством осуществляется за счет соблюдения требований, которые регламентирует данный стандарт. В отличии от версии ISO 9001:2011 года новая версия стандарта направлена на риск-ориентированный подход при реализации процессной модели СМК.

Как правило, компания, имея наличие сертификата соответствия СМК стандарту ISO 9001:2015, расширяет свою клиентскую базу, развивает потенциал своего бизнеса, кроме того она получает больше возможностей на получение государственных заказов и сотрудничества с иностранными партнерами.

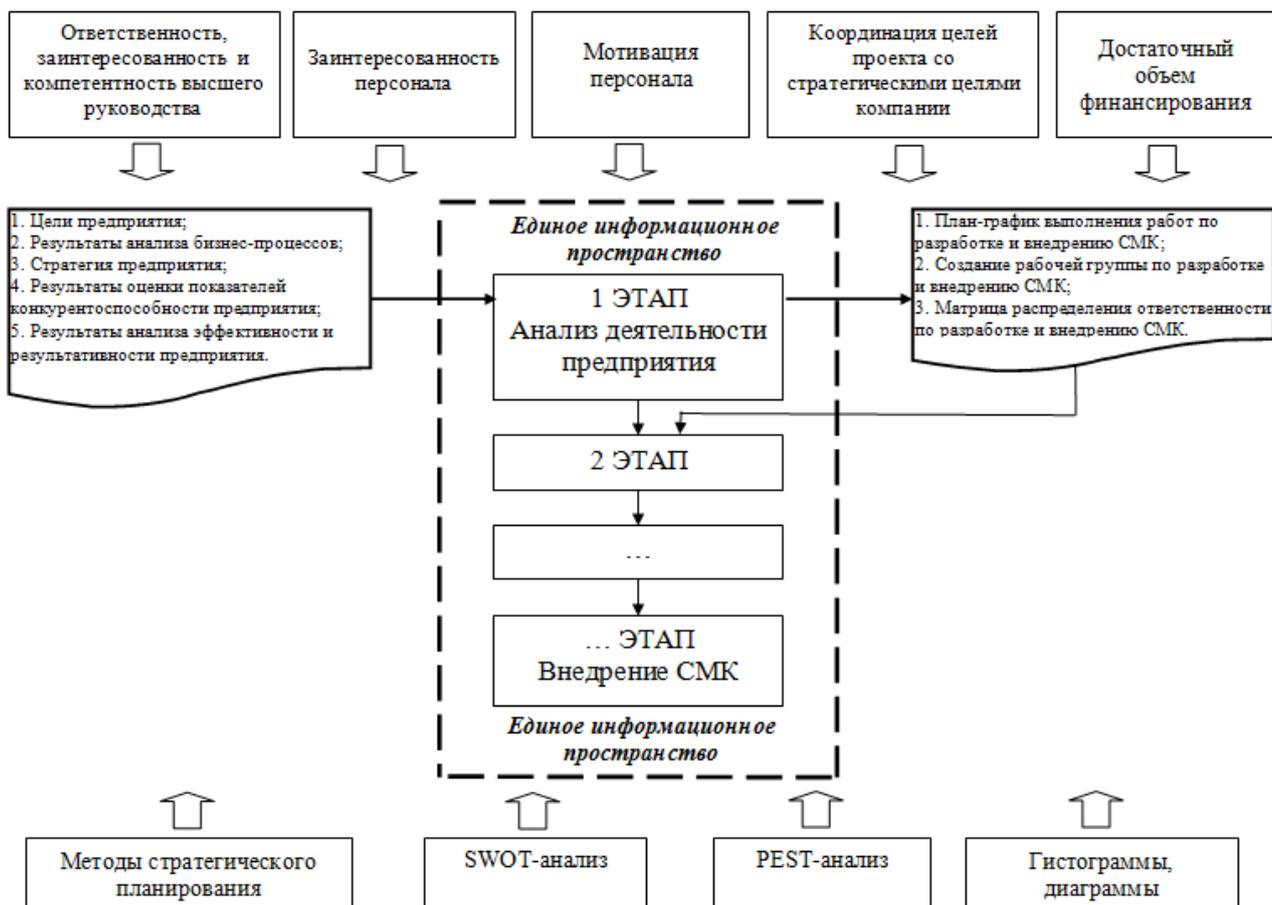
Результативное внедрение систем менеджмента качества может быть достигнуто за счет использования процессного подхода на стадии ее разработки.

Если рассматривать деятельность по внедрению СМК как процесс, то модель внедрения может быть представлена следующим образом. Схематично она показана на рисунке 3. Сущность процессного подхода заключается в рассмотрении его как совокупности взаимосвязанных действий, преобразующих входы в выходы, причем каждый выход предыдущего этапа разработки СМК является входом для последующего с разграничением четких границ.



**Рис. 2. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к реализации процессной модели СМК**

Кроме того, рассматриваемый подход позволяет выделить основные ресурсы, методы и средства необходимые для осуществления этапа, принципы и технологию реализации. Среди технологий можно выделить такие, которые нашли широкое применение: SWOT-анализ, PEST-анализ, гистограммы, диаграммы и другие. Единое информационное пространство при таком подходе обеспечивается за счет четких границ и отсутствия дублирующих функций при выполнении этапов.



**Рис. 3. Модель внедрения систем менеджмента качества, основанная на процессном подходе**

Управление качеством в России на основе международных стандартов можно рассмотреть на примере Открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД»). ОАО «РЖД» это современный транспортно – логистический комплекс, имеющий стратегическое значение

для Российской Федерации. Компания является важнейшим связующим звеном в единой экономической системе России и обеспечивает бесперебойную хозяйственную деятельность промышленных предприятий, а также является доступным транспортом для миллионов граждан [3].

ОАО «РЖД» одна из первых крупных компаний, которые начали внедрять СМК на территории Российской Федерации. В связи с повышением конкуренции на рынке в сфере предоставления услуг железнодорожных перевозок, РЖД фокусирует свое внимание на такие принципы как процессный подход и ориентация на потребителя.

Процессный подход служит определяющим принципом системы управления качеством в компании. Здесь создается система регулирования производственными связями, блокирующая распространение недоброкачественной продукции от подрядчика к клиентам. В области управления осуществление процессного подхода предоставляет обоснованность и исполняемость заключаемых постановлений.

В системе анализа степеней качества устанавливаются показатели, определяющие качественные и кратковременные характеристики исполненного процесса. В системе нормируется численность потенциальных отклонений от степени высокого качества, указываются подходящие последовательности качества, которые представляются непревзойденными признаками в системе мотивации доброкачественной работы при реализации каждого процесса. Заключительной целью данной работы представляется внутренние доказательства качества технологических процессов в совокупности.

Политика организации в рамках принципа – ориентации на потребителя заключается в стремлении повысить качество бизнеса, как возможно больше удовлетворяя требования рынка и уменьшая издержки. Для каждого участка рынка компания предоставляет услугу с характеристиками, подходящими требованиям конкретного клиента.

Таким образом, процессное управление является стандартом менеджмента, основная идея которого заключается в том, что работа должна быть организована вокруг протекающих в ней процессов. Именно такая форма организации позволит связать стратегические цели предприятия с реализующимися бизнес-процессами и повседневными действиями сотрудников на каждом уровне управления.

Внедрение СМК в настоящее время обеспечивает предприятиям эффективное и результативное управление качеством своего бизнеса.

### **Литература**

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2015-11-01. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2015. С. 15.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-11-01. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2015. С. 15.
3. ОАО «Российские железные дороги». URL: <http://www.rzd.ru/> (дата обращения: 02.02.2017).
4. Темпель О.А., Темпель Ю.А. Анализ философий методов управления качеством на разных стадиях развития и их роль в современном производстве // Материалы Всероссийской научной конференции, посвященной 100-летию со дня рождения ректора БашГУ Шайхуллы Чанбарисова. Уфа: Башкирский государственный университет, 2016. С. 164–165.

**М.В. Белогай**

*студент*

*Россия, Сургут*

*Сургутский государственный педагогический университет*

**Л.В. Латыпова**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры теории и практики управления*

*Россия, Сургут*

*Сургутский государственный педагогический университет*

## **ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ КАЙДЗЕН НА ПРИМЕРЕ НЕФТЕГАЗОВОЙ КОМПАНИИ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрен метод непрерывного улучшения по системе Кайдзен, простейшие идеи ее применения, возможность и анализ ее внедрения на реальном производстве, а также предполагаемые результаты работы технологии.

**Ключевые слова:** Кайдзен; бережливое производство; управление качеством; потери; нефтегазовая компания.

**M.V. Belogay**

*student*

*Russia, Surgut*

*Surgut State Pedagogical University*

**L.V. Latypova**

*PhD in Economics, associate professor of theory and practice of management*

*Russia, Surgut*

*Surgut State Pedagogical University*

### **THE USE OF KAIZEN TECHNOLOGIES ON THE EXAMPLE OF OIL & GAS COMPANY**

**Abstract.** The article considers the method of continuous improvement of the Kaizen system, the simplest ideas of its application, the possibility and analysis of its implementation in real production, as well as the expected results of the technology.

**Keywords:** kaizen; lean; quality control; losses; oil and gas company.

Нефтегазовые компании России – это один из основных элементов национальной экономики. Во многих отношениях нефтегазовый комплекс стал ключевой ролью в экономике России.

В условиях рыночных отношений актуальность управления качеством и развитие бережливого производства обусловлена необходимостью производства продукции, соответствующей международным и Российским стандартам. Проблема качества производства является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности населения.

Согласно ГОСТ Р 56407-2015 «Бережливое производство» – это Средство осуществления действий, направленных на решение определенных задач или достижение определенной цели [1].

Согласно ГОСТ Р 56020-2014 «Бережливое производство» – может содействовать организациям в повышении их конкурентоспособности и эффективности бизнеса, предлагая комплекс методов и инструментов по всем направлениям деятельности, позволяющий производить товары и оказывать услуги в минимальные сроки и минимальными затратами с требуемым потребителем качеством [2].

Условия рынка в современном мире очень изменчивы, но одно понятие сохраняет актуальность во все времена – качество. Именно высокий уровень качества позволяет организации удерживать занимаемую её нишу на рынке. Качество – это комплексное понятие, в него входит не только готовый продукт или услуга, но и весь перечень работ прямо или косвенно задействованных в производстве [5, с. 865].

Управление качеством – это деятельность оперативного характера, нацеленная на обеспечение или поддержание работы системы требований по качеству, оперируя необходимыми методами и инструментами контроля [3, с. 3].

В нефтеперерабатывающей компании процесс развития и ее успешная деятельность требует проведения мониторинга важных сведений удовлетворенности потребителей.

Оценка удовлетворенности потребителей основывается на объективных данных и включает следующие данные:

- результаты анкетирования потребителей;
- результаты анализа выполнения договоров, своевременность поставки;
- претензии, рекламации, возвраты и иски потребителей.

За 2017 год в адрес Завода от внешних потребителей поступило 115 жалоб и обращений. Перед группой менеджмента качества была поставлена задача – проведения анализа требований и связи с потребителями. Для реализации поставленной задачи была сформирована группа-Кайдзен.

Кайдзен – выступает как основа конкурентоспособности предприятия, благодаря которой можно провести совершенствование многих процессов компании, за счет вовлечения в развитие процессов всех сотрудников, процесс работы, Кайдзен должен проводиться ежедневно и непрерывно, так как ежедневные улучшения не требуют серьезных финансовых затрат [4, с. 56]. Так на предприятии будет происходить:

- поиск малейших возможностей для изменения к лучшему дел организации;
- честное признание существующих проблем, что в дальнейшем минимизирует шанс остановки или замедления развития;
- самодисциплина. Предполагается ежедневный анализ сделанного.

Общий эффект от такой стратегии, доведенной до привычки, для сотрудников не заметен и следующие результаты не всегда проявляются сразу.

Анализируя результативность процесса через обратную связь с потребителями было выявлено:

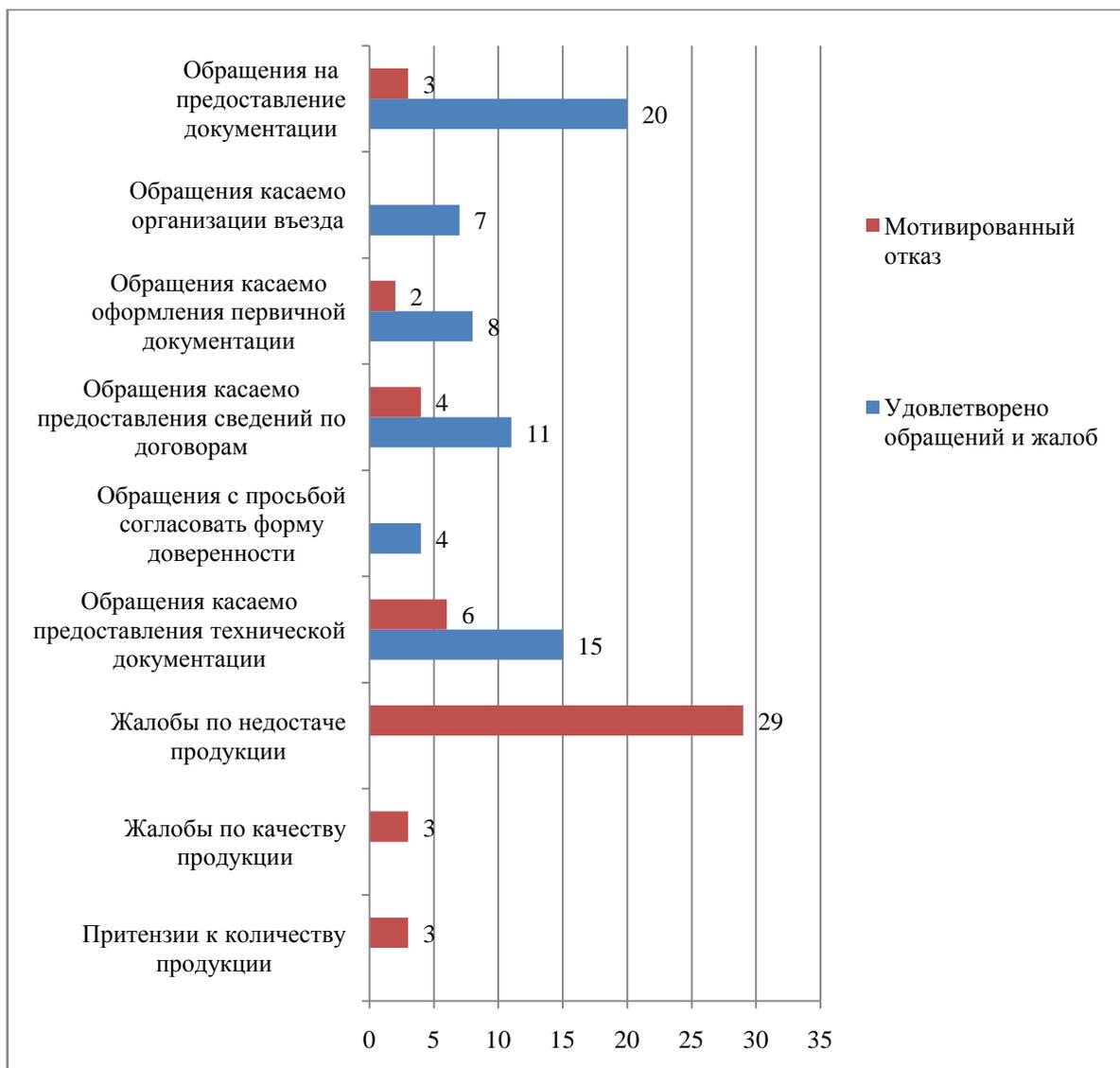
- степень удовлетворения жалоб, претензий – 0%;
- степень разногласия между сторонами – 0%. В суд стороны по количеству и качества продукции не обращались;
- затраты по претензиям – нет.

За 2017 год специалистами группы были проанализированы результаты контроля потребителем по:

- пентан-гексановой фракции (ежедневно количественно, 1 раз по контролю качества) – несоответствий не зафиксировано;
- конденсату газового стабильного по ГОСТ Р 51858 (ежедневно количественно, ежемесячно по выборочному статистическому контролю, 1 по контролю качества (содержание МГБЭ в стабильном газовом конденсате) – несоответствий не зафиксировано;
- сбросному газу (ежедневно количественно) – несоответствий не зафиксировано;
- ШФЛУ (ежедневно количественно, 1 раз по контролю качества) – несоответствий не зафиксировано.

В ходе проведения работ была составлена статистика реагирования на претензии, жалобы и обращения потребителей, представленная в рисунке 1.

Из рисунка 1 видно, что 65 обращений было удовлетворено, 50 обращений получили мотивированный отказ.



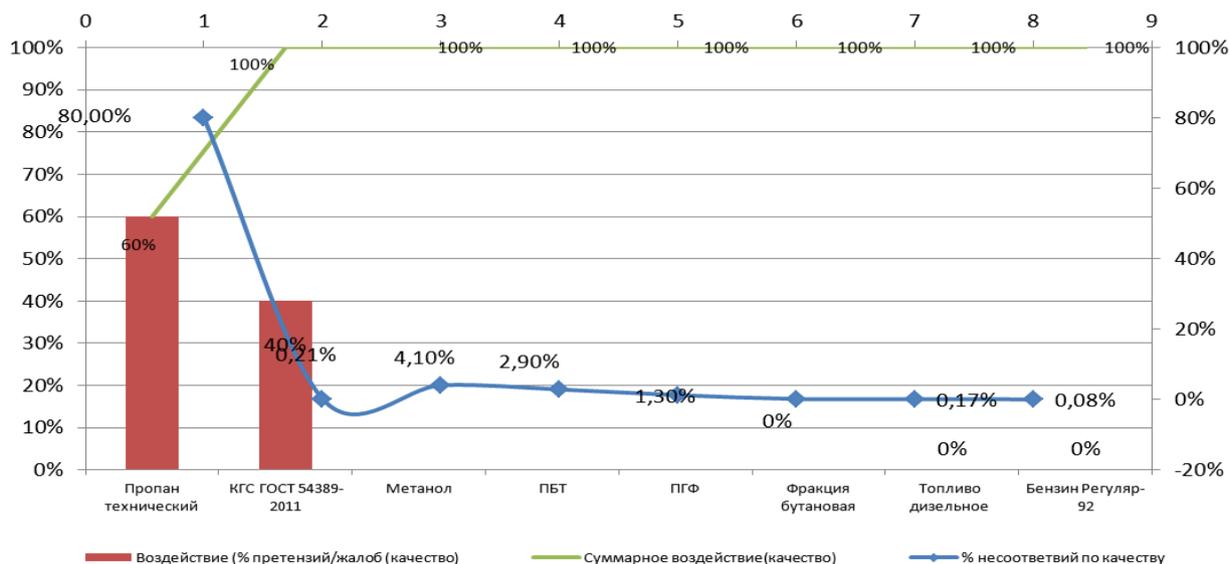
**Рис. 1. Статистика реагирования на претензии, жалобы и обращения потребителей**

Опираясь на сведения из рисунка 1 и всей собранной информации, группе-Кайдзен удалось выявить несоответствия готовой продукции. Взаимосвязь несоответствующей готовой продукции с обращениями потребителей, представлена в таблице 1.

Таблица 1

**Взаимосвязь несоответствующей готовой продукции с обращениями потребителей**

Наименование продукции	Общее количество партий	Несоответствующая продукция		Количество претензий/ жалоб по качеству	Количество претензий / жалоб по количеству
		Количество	%		
2 Конденсат газовый стабильный ГОСТ 54389-2011	1447	3 – содержание МТБЭ	0,105	1	0
4 Пропан технический ГОСТ 20448-90	475	8 – давление насыщенных паров	1,6	2	0
		9 – массовая доля сероводорода	1,8		
5 Фракция бутановая ТУ 0272-082-00151638-2010	521	1 – сумма бутанов	0,2	0	1
10 Топливо дизельное ТУ 0251-083-00151638-2011	1171	2 – массовая доля серы	0,17	0	2



**Рис. 2. Анализ Парето (взаимосвязь несоответствующей продукции с обращениями потребителей (качество))**

Из Рисунка 2 видно, что прямой связи между качеством продукции и количества обращений потребителей нет. При 80% несоответствии пропана обращений зафиксировано только 3. Таким образом, можно сделать вывод, что обращения потребителей не имеет систематического характера.

По результатам работы группой-Кайдзен, была составлена причинно-следственная диаграмма по выявлению причин «Претензии и жалобы к количеству продукции», представленная в рисунке 3.

Сформированы выводы, из которых следует, что общая результативность процесса «Связь с потребителем» составляет 100% (60%-обращения удовлетворены, 40%-мотивированный отказ) результативен. О качестве проведенного анализа можно сказать, что анализ жалоб проведен не по всем факторам, влияющим на жалобы: действие персонала, используемые методы измерения, используемые методы определения, маршрут, кража, отношение потребителя.

Стоит отметить, что система «Кайдзен» – это философия, которая фокусируется на непрерывном совершенствовании процессов производства, разработки и управления. Уровень использования инструмента Кайдзен группой менеджмента качества находится на первом этапе, к развитию бережливого производства ЗСК, данный факт можно подтвердить отсутствием проведения группой:

- анализа жалоб по потребителям по количеству жалоб;
- проведение служебной проверки факта недостачи продукции в месте погрузки;
- анализ жалоб по причинам нарушения договора отгрузки;
- анализ отклонения жалоб по причинам нарушения договора, в связи с истечения сроков подачи жалоб;
- анализа степени соответствия продукции;
- установление первопричин возможных нарушений производимых работ на «Опытном участке»;
- разработка корректирующих действий на устранение причин несоответствий;
- отражения вовлеченности персонала ЗСК по подразделениям.

Это означает, что потенциал инструмента Лин был, не полностью раскрыт, вследствие чего следует провести улучшение процессов, а также анализ дополнительных факторов по жалобам на недостачу продукции.



Рис. 3. Причинно-следственная диаграмма по выявлению причины «Претензии и жалобы к количеству продукции»

Исходя из представленных сведений, можно предоставить общие рекомендации для повышения результативности процесса «Анализ требования и связь с потребителем» ориентированные на необходимости использования философии Кайдзен, способной рассмотреть возможность повышения удовлетворенности потребителей и исключения потенциальных потерь за счет разработки комплекса мероприятий организационного и технического плана:

- более детальная служебная проверка по каждому факту поступления жалоб и обращений;
- определение взаимосвязи повышенных потерь/фактов недостачи и персонала;
- использование информации от инженерно-технических средств охраны;
- анализ грузополучателей и станций назначения, по которым прослеживается увеличение обращений, в целях выявления факторов, способствующих хищению;
- уведомление всех заинтересованных сторон о фактах. Использование интернет ресурсов для обмена данными, привлечение заинтересованных сторон. Открытая декларация высшего менеджмента о том, что возможные способы злоупотребления известны и будут решительно пресекаться;
- возможное внесение изменений в карты процесса учета жалоб.

Представленный комплекс мероприятий направленный на повышение удовлетворённости потребителей способен:

- установить четкие рамки ожидаемого количества поступаемых претензий по продукции Завода;
- структурировать обращения и жалобы по факту поступления;
- установить факты, подтверждающие или опровергающие, хищения со стороны персонала предприятия в местах погрузки и ошибки в учете продукции;
- определить факторы, обуславливающие потери и способствующие хищению;
- предоставить возможность проведения контроля со стороны потребителя (выборочный контроль при транспортировке продукции совместно с клиентом).

Обобщая вышеизложенное, можно сделать вывод, что для постоянного совершенствования и эффективной работы, системы Кайдзен необходимо внедрить не только отделам и подразделениям, но и организации в целом. Обучив сотрудников данной концепции, возможно, продолжить совершенствование ее работы. Потребность формирования бережливого производства становится на первый план в условиях перехода экономики России на инновационный путь. В странах «Лидерах» уже давно осознали, что перспектива экономических показателей зависит от успешного управления ресурсами предприятия и новыми технологиями. Российская Федерация на уровне политических заявлений демонстрирует ориентир на модернизацию и введения инноваций, как среди управления персоналом, так и оборудования.

#### **Литература**

1. ГОСТ Р 56407-2015 Бережливое производство. Основные методы и инструменты. М.: ФГУП «Стандартинформ», 2015. URL: <http://www.baltech-center.ru/data/gost-56407.pdf> (дата обращения: 10.02.2018).
2. ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь. М.: ФГУП «Стандартинформ», 2014. URL: [http://ppt.tatarstan.ru/file/gost\\_p56020-2014.pdf](http://ppt.tatarstan.ru/file/gost_p56020-2014.pdf) (дата обращения: 12.02.2018).
3. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. 287 с.
4. Кауфман Н.Ю. Применение стратегии KAIZEN + KAIRYO в условиях инновационного развития предприятий // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. 2016. № 30. С. 54–58. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27339396> (дата обращения: 16.02.2018).
5. Латыпова Л.В. Внедрение системы менеджмента качества в малые предприятия розничной торговли // Экономика и предпринимательство. 2015. № 5. С. 865–869.

## СТАНДАРТИЗАЦИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ: ОПЫТ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА<sup>1</sup>

**Аннотация.** Деятельность стран Европейского Союза по продвижению идей и инициатив в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития отличается своей многогранностью и разработанностью. Эта практика наряду с особенностями КСО в ряде других стран вмещает в себя проявления социальной, экономической и экологической ответственности. К сегодняшнему дню в мире из 22 тысяч корпоративных нефинансовых отчетов более половины составляют отчеты европейских компаний. ЕС представлены более половины из 6700 организаций, подписавшихся под основным международным сводом принципов КСО – Глобальным Договором ООН. На сегодняшний день основные международные стандарты – это Social Accountability 8000, AA1000 AS, ISO 26000, The Global Reporting Initiative, Framework for Corporate Social Responsibility. В каждом из них имеются неосвещённые аспекты, в каких-то не учитываются экономические аспекты деятельности и их взаимосвязь с социальными аспектами, взаимодействие с держателями компаний, внешняя активность предприятий. Благодаря своей разработанности европейская практика КСО вызывает серьезный интерес для исследования. Материалы исследования включены в цикл статей, посвященных распространению опыта стран Европейского Союза в области корпоративной социальной ответственности.

**Ключевые слова:** Европейский Союз; корпоративная социальная ответственность; стандарты в области КСО; нефинансовая отчетность.

**M.V. Bikeeva***PhD in Economics, Assistant Professor Department for Statistics, Econometrics  
and Information Technologies in Management**Russia, Saransk**National Research Ogarev Mordovia State University*

## STANDARDIZATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: THE EUROPEAN UNION EXPERIENCE

**Abstract.** The activities of the countries of the European Union to promote ideas and initiatives in the field of corporate social responsibility and sustainable development are multifaceted and developed. This practice, along with the characteristics of CSR in a number of other countries, includes manifestations of social, economic and environmental responsibility. To date, more than half of the 22000 corporate non-financial reports in the world are reports of European companies. The EU represents more than half of the 6700 organizations that have signed the main international set of CSR principles – the UN Global Compact. To date, the main international standards is Social Accountability 8000, AA1000 AS and ISO 26000, The Global Reporting Initiative Framework for Corporate Social Responsibility. Each of them has unlit aspects, some do not take into account the economic aspects of the activities and their relationship with the social aspects, interaction with the holders of companies, external activity of enterprises. Thanks to its development, the European CSR practice is of great interest for the study. The research materials are included in the series of articles devoted to the dissemination of experience of the European Union countries in the field of corporate social responsibility.

**Keywords:** European Union; corporate social responsibility; standards in CSR; non-financial reporting.



<sup>1</sup> Статья подготовлена при финансовой поддержке фонда ERASMUS+: Programme – Jean Monnet Modules (проект № 575358-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE «Policy for Corporate Social Responsibility: the EU experience»)

Сегодня мы являемся свидетелями переосмысления сути корпоративных отношений, ориентированных на широкий круг заинтересованных групп. Такая их трансформация основывается на тесном диалоге всех участников в деятельности бизнеса с целью совместного поиска взаимно приемлемых вариантов решения проблем, более эффективного использования ресурсов, достижения стратегических целей, социальной ответственности и устойчивого развития.

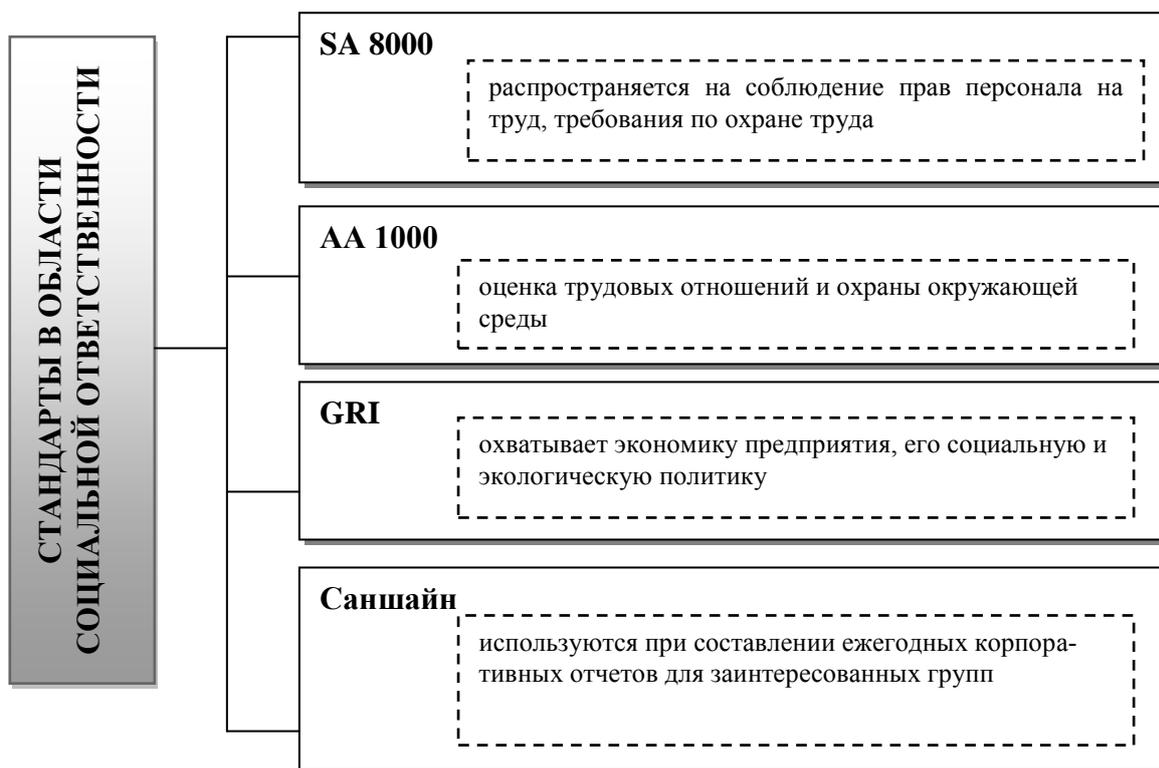
Ещё в 2011 году Европейским Союзом была принята стратегия «Европа 2020: стратегия разумного, устойчивого и всеобъемлющего роста», направленная на повышение прозрачности деятельности компаний, применяющих концепцию корпоративной социальной ответственности; повышение уровня доверия к бизнесу; использование тактики мотивации бизнеса посредством инвестиций и участия в государственных закупках; дальнейшей интеграции корпоративной социальной ответственности в образование, обучение и проведение исследований. В последние годы произошли события, существенно влияющие на рост требований к социальной ответственности и информационной открытости организаций, к повышению качества публичной нефинансовой отчётности. Такие крупные международные инициативы, как принятие Целей устойчивого развития до 2030 г., Парижское соглашение по сокращению выбросов парниковых газов, усиливают внимание различных заинтересованных сторон к воздействию бизнеса на экономику, общество и окружающую среду [1, с. 2].

Превращение бизнеса из чисто экономического в социально-экономический институт – тенденция стран Европейского Союза (ЕС). В целом именно страны ЕС являются лидерами в использовании социально ответственной практики ведения бизнеса. Об этом свидетельствуют сформировавшиеся модели корпоративной социальной ответственности (КСО) [5, с. 34]. При этом каждая модель КСО отражает исторически сложившийся в той или иной стране ЕС общественно-экономический уклад, а также систему государственного регулирования и функционирующие гражданские институты [2, с. 20].

Следует отметить, что широкое распространение практики ответственного ведения бизнеса потребовало стандартизации этого процесса. В настоящее время существует ряд стандартов, которые отражают те признаки социальной ответственности, на которые необходимо ориентироваться в своей деятельности современному бизнесу. В перечень этих стандартов включены (рисунок 1):

1. SA 8000 «Social Accountability – Социальная ответственность», разработанный на основе рекомендаций Международной организации труда, а также ряда документов как регламентирующего, так и рекомендательного характера. Данный стандарт устанавливает требования к менеджменту социальной ответственности, но распространяется только на соблюдение прав персонала на труд и на требования по охране труда, не касаясь других сторон социальной ответственности бизнеса. Он включает в себя:

- ограничение применения детского труда;
- запрещение использования принудительного труда;
- обеспечение охраны труда;
- гарантию свободы объединений и права заключения коллективных договоров;
- исключение проявления любых форм дискриминации;
- право применения дисциплинарных взысканий;
- ограничение рабочего времени;
- достойную заработную плату.



**Рис. 1. Действующие стандарты в области корпоративной социальной ответственности**

2. AA 1000 (отчетность для прозрачности) – разработан Институтом социальной и этической ответственности и используется для оценки этических результатов деятельности корпораций, в основном в разрезе трудовых отношений и охраны окружающей среды; включая набор критериев и процедуры организации и проведения социального и этического аудита.

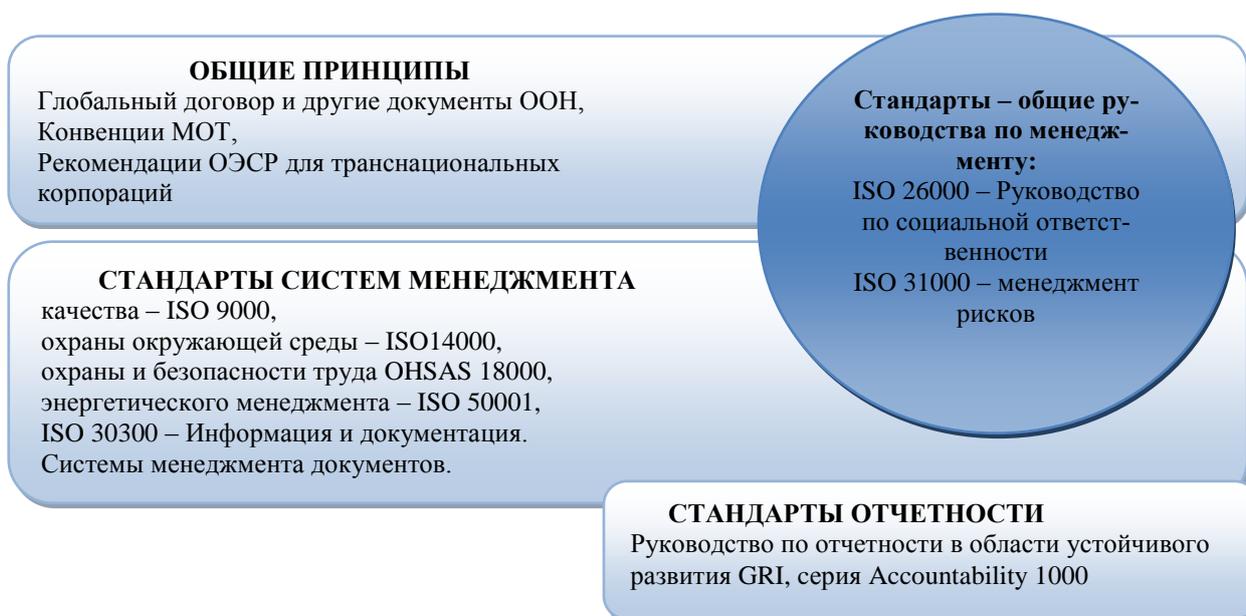
3. GRI (Глобальная инициатива по отчетности) В отчетах GRI присутствует три основных элемента: экономика предприятия, его социальная и экологическая политика. Речь идет об оценивании бизнеса в процессе многовекторного диалога со стейкхолдерами с точки зрения обеспечения стратегии устойчивого развития. Стандарт достаточно гибок – компании могут частично применять его или же использовать в отчетах «общие принципы GRI». Количество компаний, выпускающих отчеты по этому стандарту, превышает 700. Среди них британское министерство обороны, Coca-Cola Company, турецкий Erdemir, немецкая Man Group.

4. Саншайн (стандарты по составлению корпоративных отчетов для стейкхолдеров) – используются при составлении ежегодных корпоративных отчетов для стейкхолдеров; содержат принципы подбора и предоставления информации для отчета: о продукции и услугах; о гарантиях занятости, безопасности и здравоохранения, равных возможностях при найме; созданных рабочих местах; о структуре собственности, финансовых показателях; налоговых выплатах, штрафах; инвестициях; благотворительной деятельности.

Рассмотренные стандарты могут применяться к организациям любых размеров во всех видах деятельности.

В конце 2010 года портфель стандартов ISO пополнился стандартом ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». В разработке этого документа принимало участие большое количество экспертов из разных стран. Стандарт нацеливает на интеграцию принципов социальной ответственности в бизнес-процессы, включая все области активности и уровни управления.

В комплексе документов, отражающих международно признанные представления о принципах социальной ответственности и путях их добровольного внедрения в практику бизнеса, стандарт ISO 26000 служит своего рода «связующим звеном» между сводами общих принципов и системами практического решения конкретных проблем в сфере социальной ответственности, а также системами отчетности, представляющей результаты этой деятельности (рисунок 2). Из рисунка видно, что прослеживается прямая связь положений стандарта с такими ключевыми документами в области ответственной деловой практики как Глобальный договор ООН, Руководство по отчетности в области устойчивого развития (GRI).

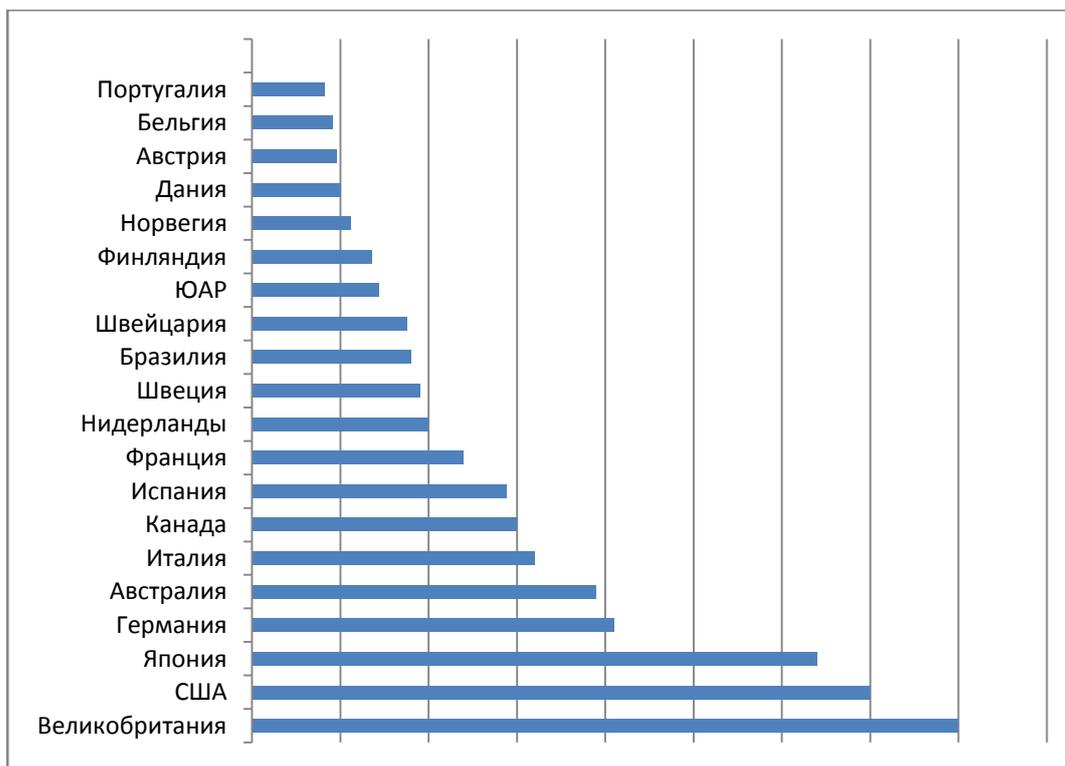


**Рис. 2. Место стандарта ISO 26000 в комплексе документов, отражающих международно признанные представления о принципах социальной ответственности и путях добровольного их внедрения в практику бизнеса**

Неотъемлемой характеристикой общемировых тенденций социально ответственного поведения бизнеса является анализ практики представления компаниями нефинансовой отчетности [3, с. 6]. Это объясняется тем, что именно нефинансовая отчетность является индикатором реализации подходов в области взаимодействия с заинтересованными группами и социальной ответственности.

Многочисленные исследования свидетельствуют, что публикация нефинансовых отчетов к настоящему времени стала обычной практикой среди компаний ЕС и одним из ключевых этапов социально ответственной деятельности. Рисунок 3 свидетельствует о преобладании европейских компаний, а также США и Японии, выпускающих нефинансовые отчеты. Проявление подобных инициатив стимулирует спрос на информацию, подтверждающую, что бизнес, в своей деятельности ориентирован на достижение сбалансированности всех компонентов устойчивого развития – экономического, социального и экологического [4, с. 17].

Таким образом, деловая практика, построенная на принципах социальной ответственности и устойчивого развития, – это современная практическая необходимость для компаний в силу растущего внимания к вопросам «зелёной экономики» и изменения климата, безопасности труда и производства, управления рисками, энергетической эффективности, ответственности в цепочке поставок, внедрения антикоррупционных практик, вклада в развитие территорий присутствия.



**Рис. 3. Страны-лидеры в области нефинансовой отчетности за 1992–2016 гг.**

Рост спроса на информацию стимулирует всё более широкое использование инструментов независимой оценки деятельности компаний на основе анализа их публичной отчетности. Нефинансовая отчетность как раз способствует распространению принципов ответственного ведения бизнеса, информационной открытости организаций, повышению качества публичной нефинансовой отчетности. Предоставление заинтересованным сторонам качественной информации о результатах деятельности и влиянии бизнеса на общество и окружающую среду приобретает всё большую актуальность в связи с теми изменениями, которые ожидаются в обозримой перспективе, как на глобальном рынке, так и на уровне отдельных стран.

### Литература

1. Аналитический обзор корпоративных нефинансовых отчетов: 2015–2016 годы выпуска / Е.Н. Феоктистова, Л.В. Аленичева, Е.И. Долгих, Г.А. Копылова, М.Н. Озерянская, Н.В. Хонякова. М.: РСПП, 2017. 136 с.
2. Корпоративная социальная ответственность: учебник / коллектив авторов; под ред. И.Ю. Беляевой, М.А. Эскиндарова. М.: КНОРУС, 2016. 320 с.
3. Пономарев С.В. Корпоративная социальная ответственность в Европе: что нужно знать предпринимателю, выходящему на европейские рынки. Пермь, 2014. 21 с. URL: <http://permtp.ru/upload/iblock/58c/kso.pdf> (дата обращения: 26.02.2018).
4. Повышение информационной открытости бизнеса через развитие корпоративной нефинансовой отчетности. Аналитический обзор корпоративных нефинансовых отчетов, 2008-2011 / А.Н. Шохин, Л.В. Аленичева, Е.Н. Феоктистова, Ф.Т. Прокопов, М.Н. Озерянская. М.: РСПП, 2012. 102 с. URL: <http://media.rspp.ru/document/> (дата обращения: 26.02.2018)
5. Савина Т.Н. Критерии оценки социально ответственного поведения бизнеса (теория, методология, практика). Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2017. 168 с.

## СИСТЕМА КАЙДЗЕН. ПРИМЕНЕНИЕ В ОТЕЧЕСТВЕННОМ ПРОИЗВОДСТВЕ. ТРУДНОСТИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ТЕХНОЛОГИИ

**Аннотация.** В статье рассмотрена модель менеджмента «Кайдзен» и ее необходимость отечественному предпринимательству для повышения эффективности и результативности организаций и возможности реализации принципа Деминга – непрерывное совершенствование. Представлены результаты SWOT-анализа внедрения и применения данной технологии на предприятиях России. Приведен пример осуществления технологии, ее положительные стороны и угрозы, которые возникают при внедрении.

**Ключевые слова:** система Кайдзен; качество; эффективность производства; управление производством; кайдзен-команды.

I.Y. Bochkov

student

Russia, Tyumen

Tyumen Industrial University

### KAIZEN SYSTEM. APPLICATION IN DOMESTIC MANUFACTURE. DIFFICULTIES ARISING IN THE IMPLEMENTATION OF TECHNOLOGY

**Abstract.** The article discusses the management model of Kaizen, and its need for domestic entrepreneurship to improve the efficiency and effectiveness of organizations and the possibility of implementing Deming's principle is continuous improvement. The results of SWOT-analysis of the implementation and application of this technology at Russian enterprises are presented. An example of implementation of the technology, its positive aspects and threats that arise during the implementation is given.

**Keywords:** kaizen system; quality; production efficiency production management; kaizen-team.

Организации в настоящее время в рамках острой конкуренции как на внутреннем, так и на внешнем рынках, вынуждены повышать эффективность и результативность своей производственной деятельности. Для реализации данной цели многие компании внедряют и поддерживают в рабочем состоянии одну из управленческих инноваций – систему менеджмента качества в соответствии с международными стандартами серии ISO 9000 [1; 2]. Кроме того, для реализации таких важных принципов менеджмента качества, согласно ISO 9001:2015, как улучшение и процессный подход, необходимо использовать на предприятиях и другие модели управления, среди которых особое распространение получила модель менеджмента «Кайдзен».

«Кайдзен» – это система непрерывного совершенствования, которая включает анализ новых методик, инструментария, и обобщает взаимосвязанные действия, которые приводят к повышению качества выпускаемой продукции, улучшения процесса производства и системы управления.

Технология «Кайдзен» на производстве непосредственно зависит от наличия у руководителей подразделений отвечающих за достижение экономических и социальных целей. В таблице 1 представлены экономические и социальные цели менеджера [3].

Таблица 1

Экономические и социальные цели менеджера

Экономические цели	Социальные цели
1. Улучшение качества;	1. Мотивация сотрудников;
2. Повышение производительности труда;	2. Командообразование;
3. Сокращение любого вида расточительства;	3. Повышение ответственности сотрудников»
4. Повышение готовности производственных средств;	4. Ознакомление сотрудников с продуктом;
	5. Кооперативный стиль управления;

5. Улучшение гибкости; 6. Улучшение логистики; 7. Сокращение запасов.	6. Сглаживание иерархии; 7. Интенсивные непрерывные квалификационные процессы.
---	---

Фундаментом системы «Кайдзен» служит персонал компании. Работа всех уровней организаций (от рядового специалиста до топ-менеджмента) претворяет в жизнь технологию непрерывного роста тогда, когда на постоянной основе каждый сотрудник компании предлагает такие улучшения, от которых будут происходить положительные изменения в процессе производства, качества продукции и системе управления. Такая деятельность образует особый кластер нововведений, приводящих к кардинальному изменению тех элементов, на которых основывается система «Кайдзен». В таблице 2 приведены пять основных элементов «Кайдзен» [3].

Таблица 2

**Пять основных элементов кайдзен**

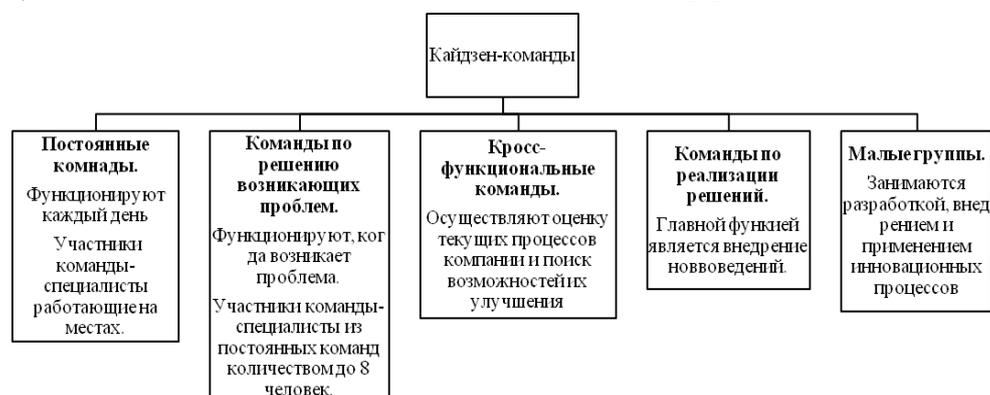
Элемент	Описание	Требование
Командная работа	Непрерывный обмен информации между отделами	Нацеленность на результат (достижение единой цели); Взаимное наставление; Исполнение своих прямых обязанностей в регламентированные сроки
Персональная дисциплина	Непререкаемое соблюдение инструкции и предписаний	Самодисциплинированность, заключающаяся в рациональном распределении рабочего времени, качеством исполнением работы
Моральное состояние	Стремление к сохранению морального духа не зависимо от успеха внедрения нововведения	Работа должна предусматривать стимулирующие факторы: благоприятный климат коллектива, систему вознаграждений, отпуск, пособия, оплата медуслуг
Кружки качества	В состав данных кружков входят специалисты всех уровней.	В кружках качества специалисты обмениваются своими идеями и навыками, а также технологиями и методами для совместной продуктивной работы
Предложения по улучшению	Возможность свободно подавать разные идеи к проведению улучшений.	Предложения сотрудников, как и при мозговом штурме, могут быть абсолютно любыми, при этом они все учитываются и рассматриваются

Важно помнить, что система «Кайдзен» осуществляется за счет работы кайдзен-команд, которые представлены на рисунке 1.

Вся деятельность кайдзен-команд осуществляется в период кайдзен-сессий, которые рассчитаны не более чем на пять дней. Каждая сессия нацелена на решение конкретной задачи.

Отличным примером использования системы «Кайдзен» в одном из сегментов отечественного бизнеса может считаться АгроХолдинг «Кубань», который входит в Группу «Базовый элемент».

Благодаря привезенной технологии из Японии Олегом Владимировичем Дерипаска, сотрудники АгроХолдинга «Кубань» прошли курсы обучения системы «Кайдзен». С 2006 года данная технология стала активно внедряться в производство агрохолдинга, что привело к уменьшению убытков и повышению чистой прибыли. На диаграмме 1 (рисунок 2) представлен рост чистой прибыли АгроХолдинга «Кубань» с конца 2005 года по 2015 год включительно [4].



**Рис. 1. Функциональное описание Кайдзен-команд**

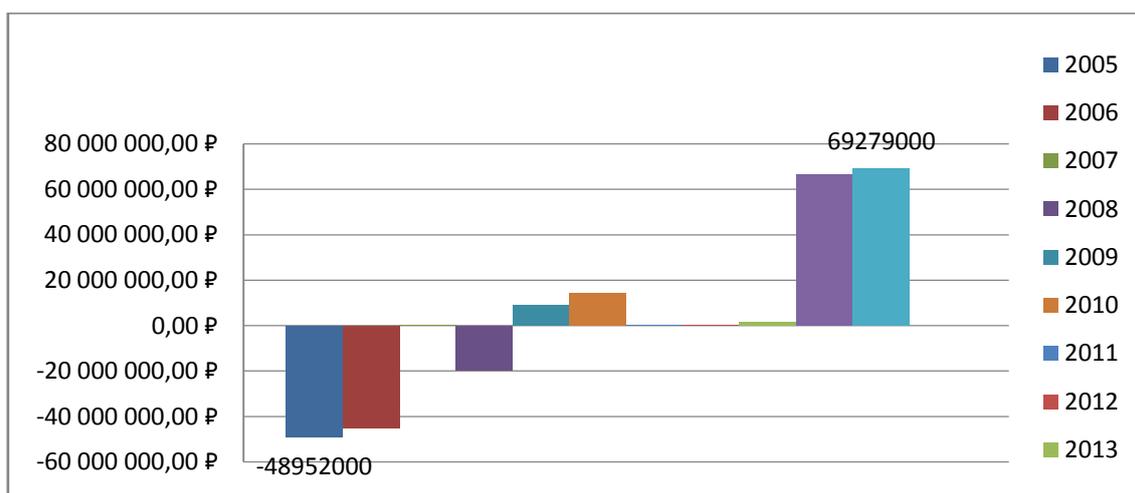


Рис. 2. Динамика прибыли АгроХолдинга «Кубань» на период с 2005 по 2016 гг.

На сегодняшний день на мировом рынке высоко ценятся свойства, способные быстро и качественно удовлетворить целевого потребителя. Потребитель должен быть уверен в выборе компании, а именно в ее надежность и способности быстро и качественно выполнять текущие заказы. При использовании системы «Кайдзен», можно легко и быстро добиться лучших результатов на мировом рынке.

Для выявления сильных и слабых сторон системы, возможностей и угроз, а также плана действий, проведем SWOT-анализ системы «Кайдзен», результаты которого представлены в таблице 3.

Таблица 3

Результаты SWOT-анализа системы «Кайдзен»

Strengths (сильные стороны)	Weaknesses (слабые стороны)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• сплочение рабочего коллектива;</li> <li>• мотивация участников кайдзен-команд;</li> <li>• сглаживание иерархии;</li> <li>• интенсивные непрерывные квалификационные процессы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• неэффективность системы в результате нарушения одного из принципов системы «Кайдзен»</li> </ul>
Opportunities (возможности)	Threats (угрозы)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• улучшение качества;</li> <li>• повышение производительности;</li> <li>• сокращение расточительства;</li> <li>• повышение готовности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• информация недоступная для персонала;</li> <li>• контроль работников со стороны отделов развития;</li> <li>• игнорирование аспекта постоянного развития;</li> <li>• отсутствие должного внимания руководящего персонала к внедряемой технологии</li> </ul>

Проведенный SWOT-анализ позволяет выявить негативные аспекты, препятствующие эффективному внедрению системы «Кайдзен» в отечественное производство. Одним из таких аспектов является недоступность информации для персонала и отсутствие единого информационного пространства в рамках организации. Необходимо помнить, что доведение информации до персонала является важнейшим пунктом системы «Кайдзен». Как правило, на отечественных предприятиях «спускают информацию сверху» в форме приказов, за счет чего работники получают лишь предписания без объяснения путей их выполнения. Персонал начинает действовать, внедряя незначительные изменения на своих рабочих местах, которые совершенно не устраивают руководство, так как это не то изменение, которое ожидали от работника, кроме того оно не согласовано с руководителем. В данном случае при применении технологии на предприятии должна быть разработана и внедрена система: какие изменения сотрудник может предпринять, в отношении чего, с кем он должен согласовать свои идеи по совершенствованию. Это связано с тем, что при внедрении технологии «Кайдзен» развитие и улучшение ситуации, сталкиваясь с отсутствием точного регламента и стандартизации процессов, может сойти на нет [5].

Контроль работников со стороны отделов развития. Чрезмерный контроль работников отделами по развитию персонала препятствует не только воплощению творческих идей сотрудников, но и полностью лишает их инициативы, а в дальнейшем и желания персонала внедрять и разрабатывать какие-либо идеи.

Игнорирование аспекта постоянного развития. Соблюдение правила о ежедневном совершенствовании лежит в основе технологии «Кайдзен», но отечественные предприятия не всегда ему следуют. Производя изменения и совершенствуя рабочие процессы ежедневно в течение некоторого времени, предприятие тормозит деятельность по изменениям в определенный момент, что полностью разрушает достигнутые результаты.

Одним из самых важных аспектов является отсутствие должного внимания управленческого персонала к внедряемой технологии. Руководство предприятия должно быть заинтересовано в реализации технологии «Кайдзен». Необходимо при получении предложений по совершенствованию от персонала поэтапно рассматривать каждое из них и внедрять в практику предприятия, а не выбирать из множества несколько вариантов. Так как работники готовы изменять и существовать в процессе постоянного совершенствования разочаровываются в своем руководстве ввиду отсутствия внимания к своим идеям. Руководство, не веря в потенциал и возможности своих сотрудников, не сможет в полной мере эффективно управлять предприятием.

Исходя из всего вышесказанного, стоит отметить, что российские предприятия взяли правильный курс на развитие, внедряя технологию «Кайдзен», так как ее применение не требует крупных финансовых вложений, позволяет совершенствовать процессы деятельности ежедневно, и направлено на долгосрочное развитие. Однако руководство большинства предприятий в силу менталитета неверно применяет данную технологию на практике, в результате чего персонал испытывает серьезные трудности, а технология в итоге признается не эффективной. Руководству предприятий необходимо более детально подходить к изучению технологии «Кайдзен», тогда при внедрении данной системы не возникнет серьезных ошибок.

#### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-11-01. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2015. 15 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2015-11-01. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2015. 15 с.
3. Масааки И. Кайдзен: Ключ к успеху японских компаний / пер. с англ. М.: Альпина Паблишерз, 2004. 274 с.
4. ООО «Управляющая компания АгроХолдинг Кубань». URL: <https://basis.myseldon.com/ru/company/1032331328490/> (дата обращения: 10.02.2018).
5. Управление персоналом. URL: <http://www.top-personal.ru> (дата обращения: 10.02.2018).

**А.В. Будкина**

*студент*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

*Научный руководитель: Л.И. Маслова*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

## **ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ ДОГОВОРА СТРОИТЕЛЬНОГО ПОДРЯДА (ПБУ 2/2008): ДОХОД, РАСХОД, ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ**

---

---

**Аннотация.** В статье раскрываются и анализируются основные понятия договора строительного подряда (расход, доход, финансовый результат), согласно требований законодательных норм Российской Федерации.

**Ключевые слова:** доход; расход; договор строительного подряда.

**A.V. Budkina**

*student*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural State University of Economics*

*Scientific adviser: L.I. Maslova*

*PhD in Economics, Assistant Professor of the Accounting and Audit Department*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural State University of Economics*

## **GENERAL CONCEPTS OF THE CONSTRUCTION CONTRACT (PBU 2/2008): INCOME, EXPENDITURE, FINANCIAL RESULT**

**Abstract.** The article reveals and analyzes the main concepts of the construction contract (expenditure, income, financial result), in accordance with the requirements of the legislative norms of the Russian Federation.

**Keywords:** income; expenditure; construction contract.

В рыночных условиях Российской Федерации строительная сфера развивается достаточно стабильно, хотя последние финансовые и экономические кризисы коснулись в первую очередь именно строительной отрасли, что, несомненно, повлияло на заинтересованность инвесторов заключать новые договоры, опасаясь за финансовый доход своих инвестиций. Предприятиям подрядчикам приходится корректнее подстраивать свои доходы и расходы под изменения экономических показателей. Тем самым возникает необходимость тщательнее и скрупулезнее составлять сметы строительного объекта. От достоверности учета доходов и расходов напрямую зависит финансовый результат предприятия.

Фактом совместной экономической деятельности заказчика и подрядчика является договор строительного подряда, что зафиксировано в Положении по бухгалтерскому учету долгосрочных инвестиций (утв. письмом Минфина России от 30.12.1993 № 160). Сторонами договора являются заказчик и подрядчик. В качестве подрядчика, выполняющего работы или услуги по договору подряда, может выступать как физическое, так и юридическое лицо, на основании п.4 ст.4 № 39-ФЗ «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений». Заказчик, представляющий инвестора, или являющийся таковым представляет собой юридическое лицо, осуществляющее реализацию проекта по строительству объекта. Заказчик и подрядчик представляют собой основных субъектов строительного процесса [8].

С 01.01.2009 года введено в действие Положение по бухгалтерскому учету «Учет договоров строительного подряда» (ПБУ 2/2008) (далее, ПБУ 2/2008). Данное ПБУ 2/2008 основано на принципах зафиксированных в Международных стандартах финансовой отчетности (далее – МСФО) [2]. Это, несомненно, экономически привлекательно для иностранных инвесторов, так предоставление

максимально достоверной информации о компании на основании ПБУ 2/2008, есть верный финансово-экономический прогноз для инвестиций [5].

В ПБУ 2/2008 дается прямое указание, на то, что признание доходов необходимо учитывать на основании ПБУ 9/99, а признание расходов на основании ПБУ 10/99 [7].

Для раскрытия дефиниции «расходы», необходимо обратиться к пониманию дефиниции «затраты». Так под затратами понимаются «...затраченные средства на приобретения активов (материалы, производственные ресурсы и т.д.), которые способны принести доходы в будущем». Таким образом, затраты можно рассматривать как «инвестиционные вложения». Следовательно, расходы – это затраты предприятия для целей конкретного договора.

Так экономист Манакова Е.В. раскрывая понятия «затраты» и «расходы» приходит к выводу, что «расходы – это затраты без прибыли» [1, с. 52].

Опираясь на ПБУ 10/99 «расход – это уменьшение экономических выгод в результате выбытия активов».

Расходы по договору, понесенные подрядчиком подразделяются в бухгалтерском учете на три группы:

- прямые: расходы напрямую затраченные на конкретный договор;

- а) фактические;

- б) предвиденные (к таким расходам относят недоделки в проектной или строительно-монтажной работе, гарантийное обслуживание и т.д.);

- косвенные: часть общих расходов, распределяющиеся на конкретный договор. Организация самостоятельно определяет способ распределения косвенных расходов, нередко обращаясь к способу применения сметных норм и расценок;

- прочие: расходы покрываемые сметой договора, но при условии включения данных расходов в договор. Прочие расходы включают в себя: расходы на управление организацией, проведение научно-исследовательских испытаний и т.п.

Процесс признание дохода или выручки предприятия закреплен в ПБУ 9/99 «Доходы организации» и представляет собой «...процесс увеличения экономических выгод в результате увеличения актива». Причем выручкой признается лишь «доход, полученный от обычного вида деятельности» [6].

Так экономист Н.С. Нечеухина выделяет несколько критериев, которые необходимо учитывать, для признания выручки:

- признание выручки, как результата работ по всему договору или по отдельному этапу (с юридической точки зрения);

- признание выручки способом «по мере готовности» (с бухгалтерской точки зрения);

- признание выручка для целей налогообложения прибыли или начисления налога на добавленную стоимость (с налоговой точки зрения) [3, с. 3].

Нормы ПБУ 2/2008 определяют признавать доходы и расходы предприятия по договору подряда способом «по мере готовности». Опираясь на метод «по мере готовности» подрядчик определяет финансовый результат за отчетный период времени по полному договору или по его этапам, если такое предусмотрено договором. Данное условие является императивным для подрядчика или субподрядчика (если такие имеются).

В соответствии с п. 18 ПБУ 2/2008 необходимыми и достаточными признаются следующие условия, для определения финансового результата:

- вероятность того, что предприятие сможет заработать, т.е. получить экономическую выгоду;

- возможность достоверного определения расходов по договору.

Следовательно, строительным организациям предлагается самостоятельно определять расчетным путем размер доходов (выручки) и расходов по каждому договору. Документы, служащие основанием для отражения выручки и расчеты расходов, принимаемых для определения финансового результата, должны быть утверждены в учетной политике строительной организации.

Нормы и принципы учета доходов и расходов в строительстве на основании ПБУ 2/2008, не гарантируют объективность признания финансовых результатов деятельности организации. Это обусловлено тем, что в Положении имеются «проблемные точки» влияющие на точность учета и способы признания расходов и доходов. К их числу относятся:

- отсутствие четких признаков разделения и классификаций договоров на подлежащих и не подлежащих к учету в соответствии с ПБУ 2/2008;

– неточность определения финансового результата, из-за несовершенных способов учета доходов и расходов в строительной отрасли.

### Литература

1. Манакова Е.В. Концептуальные подходы к стандартизации аудита экономических субъектов строительства в условиях интеграции их деятельности. URL: [http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/40469/1/urgu1579\\_d.pdf](http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/40469/1/urgu1579_d.pdf) (дата обращения: 12.02.2018).
2. МСФО 11 «Договор строительного подряда»: Международный стандарт финансовой отчетности (IAS) 11 «Договоры на строительство» (введен в действие на территории Российской Федерации Приказом Минфина РФ от 25.11.2011 N 160н) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.02.2018).
3. Нечехина Н.С., Акинфеева Я.И. Признание выручки по договорам строительного подряда в соответствии с МСФО и изменениями в законодательстве. URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 13.02.2018).
4. Попова Е.С. Совершенствование методического обеспечения бухгалтерского учета договоров строительного подряда. URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 14.02.2018).
5. Положение по бухгалтерскому учету 2/2008 «Учет договоров строительного подряда» // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.02.2018).
6. Положение по бухгалтерскому учету 9/99 «Доходы организации» // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.02.2018).
7. Положение по бухгалтерскому учету 10/99 «Расходы организации» // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.02.2018).
8. Федеральный закон «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений» от 25.02.1999 N 39-ФЗ (последняя редакция) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 11.02.2018).

УДК 657.22

**И.Н. Бурцева**

*старший преподаватель кафедры бухгалтерского учета, контроля и финансов  
Республика Беларусь, Минск  
Белорусский государственный экономический университет*

## ИМПЛЕМЕНТАЦИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

---

---

**Аннотация.** Рассмотрены основные этапы и факторы имплементации Международных стандартов финансовой отчетности в Республике Беларусь; обозначены некоторые проблемы и факторы, повлиявшие на порядок и сроки их применения в Беларуси; отмечены перспективы развития этого направления.

**Ключевые слова:** гармонизация; интеграция; имплементация; Международные стандарты финансовой отчетности, профессиональный бухгалтер.

**I.N. Burtseva**

*Senior Lecturer, Chair of Accounting, Control and Finance  
The Republic of Belarus, Minsk  
Belarusian State Economic University*

## IMPLEMENTATION OF INTERNATIONAL STANDARDS OF FINANCIAL REPORTING IN THE REPUBLIC OF BELARUS

**Abstract.** The main stages and factors of the implementation of the International Financial Reporting Standards in the Republic of Belarus are considered; some problems and factors that have affected the order and timing of their application in Belarus are indicated; prospects of development of this direction are marked.

**Keywords:** harmonization; integration; implementation; International Financial Reporting Standards, professional accountant.

Конец прошлого столетия характеризовался для нашей страны серьезными экономическими преобразованиями, которые, в свою очередь, в большой степени были связаны с развитием рыночных отношений и расширением международного сотрудничества. Находясь в центре Европы, Беларусь всегда находилась и продолжает находиться в поле зрения инвесторов. Еще большее внимание в этом направлении было обозначено со стороны некоторых бывших советских республик, что было вызвано интеграционными процессами. В результате тесного сотрудничества некоторых из таких государств стали создаваться интеграционные объединения (Содружество Независимых Государств (СНГ), Евразийское экономическое сообщество (ЕврОЭС), Единое экономическое пространство).

В результате сотрудничества и подписания ряда межправительственных соглашений и договоров, Беларусь обязались гармонизировать требования к объему, качеству и периодичности публикуемой информации отчетной информации с переходом в последующем к международным стандартам финансовой отчетности (МСФО).

В Республике Беларусь внедрению МСФО изначально предшествовала значительная работа правительства по выработке соответствующих подходов. Так, было принято постановление Совета Министров Республики Беларусь от 04.05.1998 № 694 «О Государственной программе перехода на международные стандарты бухгалтерского учета в Республике Беларусь», которым была утверждена Государственная программа перехода на международные стандарты бухгалтерского учета в Республике Беларусь. Справедливости ради следует отметить, что не всё по объему и по срокам, предусмотренным в данной программе, было выполнено. Причин тому было много, а основная – отсутствие должного источника финансирования на проведение соответствующих научных разработок и их апробация в данной области.

Позже постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 24.12.2003 № 1682 был утвержден комплекс мер Правительства Республики Беларусь по выполнению Программы структурной перестройки и повышения конкурентоспособности экономики Республики Беларусь, среди которых планировалось внедрение МСФО и совершенствование законодательства о бухгалтерском учете и отчетности в целях введения терминологии в соответствии с требованиями МСФО.

Первыми обязаны были формировать и представлять отчетность в формате МСФО в Беларуси отчетность в соответствии с МСФО начиная с 2008 года банки, тогда как остальные организации в этот период применяли стандарты международной отчетности на добровольных началах. К числу таких организаций относились дочерние предприятия иностранных организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Республики Беларусь, и формирующие отчетность в соответствии с МСФО для последующего представления ее своим иностранным материнским компаниям для включения в состав консолидированной финансовой отчетности группы. Потребность в такой отчетности материнских компаний связана с глобализацией [5, с. 113]. Осознавая важную роль в предоставлении потенциальным и реальным инвесторам информации о деятельности партнеров в привычном для них формате МСФО, Правительством Республики Беларусь от 22.07.2011 № 30/224-564 23 поручалось открытым акционерным обществам составить отчетность за 2011 год по МСФО [1]. Министерство финансов Республики Беларусь приказом от 14.02.2008 N 48 утвердило перечень организаций, которые обязаны составлять финансовую отчетность одновременно по национальной системе и МСФО. Перечень этих открытых акционерных обществ был размещен на официальном сайте Министерства финансов [www.minfin.gov.by](http://www.minfin.gov.by) в разделе «Бухгалтерский учет. МСФО».

Следующими шагами стало:

– принятие Национальной программы развития экспорта Республики Беларусь на 2011–2015 годы, утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.05.2011 № 656. Этот документ предусматривал совершенствование бухгалтерского учета и внедрение МСФО для улучшения деловой среды и защиты инвесторов, формирования благоприятной институциональной среды;

– утверждение Программы деятельности Правительства Республики Беларусь на 2011–2015 годы, утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 18.02.2011 № 216. По мнению Правительства одним из механизмов реализации бюджетно-финансовой и налоговой политики является сближение национального законодательства в сфере бухгалтерского учета с МСФО.

Значительным шагом по применению МСФО в Республике Беларусь в более широком масштабе стало принятие нового Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-3 «О бухгалтерском учете и отчетности» (далее – Закон № 57-3).

Пунктом 4 ст. 5 Закона № 57-3 регламентируется, Совет Министров Республики Беларусь устанавливает совместно с Национальным банком Республики Беларусь порядок введения в действие на территории Республики Беларусь в качестве технических нормативных правовых актов Междуна-

родных стандартов финансовой отчетности и их Разъяснений, принимаемых Фондом Международных стандартов финансовой отчетности.

В Законе № 57-3 отведена целая статья 17 «Составление, представление и публикация отчетности в соответствии с МСФО».

Пунктом 1 этой статьи предусматривалось, что МСФО вводятся в действие на территории Республики Беларусь в качестве технических нормативных правовых актов Советом Министров Республики Беларусь совместно с Национальным банком Республики Беларусь в установленном ими порядке. При введении в действие МСФО определяются особенности их применения на территории Республики Беларусь [2, с. 11].

МСФО, введенные в действие в соответствии с частью первой пункта 1 ст. 17 Закона № 57-3, подлежат официальному опубликованию в соответствии с законодательством Республики Беларусь, а также размещению на официальном сайте Министерства финансов Республики Беларусь в глобальной компьютерной сети Интернет.

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь, Национального банка Республики Беларусь от 15.12.2015 № 1043/20 было утверждено Положение о порядке введения в действие на территории Республики Беларусь Международных стандартов финансовой отчетности и их Разъяснений, принимаемых Фондом Международных стандартов финансовой отчетности.

С 1 января 2017 года совместным постановлением Совета Министров Республики Беларусь, Национального банка Республики Беларусь от 19.08.2016 № 657/20 «О введении в действие на территории Республики Беларусь Международных стандартов финансовой отчетности и их Разъяснений, принимаемых Фондом Международных стандартов финансовой отчетности» в качестве технических нормативных правовых актов в республике введены в действие 42 Международных стандарта финансовой отчетности и 26 Разъяснений к ним. Приведенное выше требование означает, что вводимые в качестве технических нормативных правовых актов МСФО не заменяют и не отменяют действующие в республике национальные стандарты и инструкции, а также другое законодательство в области бухгалтерского учета и отчетности [3, с. 57–60].

Общественно значимые организации (за исключением банков) обязаны составлять за 2016 год и последующие годы годовую консолидированную отчетность в соответствии с МСФО в официальной денежной единице Республики Беларусь (п. 2 ст. 17 Закона № 57-3).

Банки обязаны составлять за 2016 год и последующие годы годовую консолидированную или индивидуальную отчетность в соответствии с МСФО в официальной денежной единице Республики Беларусь.

Пунктом 6 ст. 11 Закона Республики Беларусь от 17.07.2017 № 52-3 «Об инвестиционных фондах» (далее – Закон № 52-3) определено, что акционерный инвестиционный фонд составляет бухгалтерскую и (или) финансовую отчетность в соответствии с законодательством Республики Беларусь, а также с Международными стандартами финансовой отчетности и их Разъяснениями.

Управляющая организация обязана осуществлять отдельный учет по каждому инвестиционному фонду, имущество которого находится в ее доверительном управлении, составлять и представлять отдельную бухгалтерскую и (или) финансовую отчетность по каждому инвестиционному фонду в соответствии с законодательством Республики Беларусь, а также с Международными стандартами финансовой отчетности и их Разъяснениями (п. 1 ст. 41 Закона № 52-3).

Таким образом, в настоящее время годовая отчетность общественно значимой организации, составленная в соответствии с МСФО, вместе с аудиторским заключением по этой отчетности должна быть:

- представлена в Министерство финансов Республики Беларусь (банка – в Национальный банк Республики Беларусь) не позднее 30 июня года, следующего за отчетным;
- размещена на сайте общественно значимой организации в глобальной компьютерной сети Интернет не позднее 31 июля года, следующего за отчетным (п. 4 ст. 17 Закона № 57-3).

Все выше изложенное, указывает на то, что составление и представление отчетности в формате МСФО потребовало наличия специалистов соответствующей квалификации, а также проверку их знаний

Статьей 22 Закона № 57-3 установлено, что главные бухгалтеры общественно значимых организаций должны получить до 1 января 2017 г. сертификаты профессионального бухгалтера.

В соответствии с пунктом 5 статьи 5 Закона № 57-3 сертификат профессионального бухгалтера выдается Министерством финансов Республики Беларусь по результатам аттестации. Физическое лицо, имеющее сертификат профессионального бухгалтера, обязано начиная с года, следующего за

годом получения сертификата профессионального бухгалтера, не реже одного раза в 2 года подтверждать свою квалификацию ( пункт 7 статьи 8 Закона № 57-З).

С этой целью приняты:

– Положение о порядке проведения аттестации на право получения сертификата профессионального бухгалтера и подтверждения квалификации физическими лицами, имеющими сертификат профессионального бухгалтера, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 03.02.2014 № 94;

– Положение о Квалификационной комиссии по проведению аттестации на право получения сертификата профессионального бухгалтера и подтверждения квалификации физическими лицами, имеющими сертификат профессионального бухгалтер, утвержденное постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 30.09.2014 № 63;

– форма сертификата профессионального бухгалтера, утвержденная постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 10.12.2013 № 83;

– Положение о порядке приема квалификационных экзаменов на право получения сертификата профессионального бухгалтера и проведения тестирования для подтверждения квалификации физическими лицами, имеющими сертификат профессионального бухгалтера, утвержденное постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 04.12.2017 № 45;

– Программа квалификационных экзаменов на право получения сертификата профессионального бухгалтера, утвержденная приказом Министерства финансов Республики Беларусь от 31.12.2015 № 558.

По данным Министерства финансов Республики Беларусь по состоянию на 01.01.2018 года насчитывается 113 физических лиц, имеющих сертификат профессионального бухгалтера.

Таким образом, анализ нормативных правовых актов и публикаций различных авторов в области имплементации МСФО в Республике Беларусь, свидетельствует о значительной работе, проделанной на небольшой период времени. Однако предстоит еще больший труд по расширению лиц, имеющих соответствующий сертификат профессионального бухгалтера.

Хотелось бы особо подчеркнуть, что в настоящее время в республике отсутствует нормативный правовой акт о саморегулируемых организациях. Это значит, что в Беларуси нет саморегулируемой организации бухгалтеров, которая бы входила в Международную федерацию бухгалтеров. Это, в свою очередь, означает, что наличие сертификата, полученного в Республике Беларусь, не дает права его получателю считать себя профессиональным бухгалтером. С точки зрения Кодекса этики профессиональных бухгалтеров, выпущенного Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров профессиональный бухгалтер (Professional accountant) – физическое лицо, которое является членом организации, входящей в Международную федерацию бухгалтеров.

### Литература

1. Лемеш В.Н. Аудит бухгалтерской (финансовой) отчетности в соответствии с МСФО / ИПС «Нормативка.by». URL: buhgalter.by (дата обращения: 25.01.2018).

2. Лемеш В.Н., Малиновская О.В. Бухгалтерская (финансовая) отчетность: пособие. Минск: Амалфея, 2017. 148 с.

3. Лемеш В.Н. Международные стандарты аудита и МСФО в Республике Беларусь: состояние и перспективы применения в рамках интеграционных процессов // Обліково-аналітичне та правове забезпечення інституційних секторів економіки України в умовах євроінтеграції та інноваційного розвитку: збірник наукових праць всеукр. наук.-практ. конф. (30 березня 2017 р., м. Тернопіль). Тернопіль : Крок, 2017. 220 с.

4. Рыбак Т.Н. Бухгалтерский учет и аудит в странах Восточного партнерства: прогресс реформ и последние и последние инициативы // Финансы, учет, аудит. 2016. № 7. С. 18–19.

5. Теоретические основы бухгалтерского учета и анализа : учеб. пособие / И.Н. Бурцева, Д.А. Лапченко, О.А. Левкович, В.Н. Лемеш; под ред. О.А. Левковича. 2-е изд., перераб. и доп. Минск: Амалфея, 2017. 264 с.

**А.С. Вишнякова**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

*Научные руководители: Н.И. Макшакова*

*кандидат технических наук, доцент кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

**Е.Н. Лысоиваненко**

*старший преподаватель кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

## **АНАЛИЗ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ И ПУТИ ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

---

---

**Аннотация.** Индустрия гостеприимства и туризма является важной и быстро развивающейся сферой бизнеса. В данной статье исследуются теоретические аспекты существующих методов управления гостиничным предприятием. Быстрый рост гостиничного бизнеса на рынке услуг создает предпосылки изучения и совершенствования существующих методов управления гостиничным предприятием.

Проводится анализ организационно-правовых, экономических, социально-психологических, стратегических и автоматизированных методов управления с целью выявления сильных и слабых сторон гостиничного предприятия. По результатам анализа предлагаются мероприятия по совершенствованию методов управления гостиничным предприятием с целью повышения эффективности его работы.

**Ключевые слова:** методы управления; организационно-правовой метод управления; стратегический метод управления; социально-психологический метод управления; стратегический метод управления; автоматизированные системы управления.

**A.S. Vishnyakova**

*student*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

*Scientific adviser: N.I. Makshakova*

*candidate of technical Sciences, associate Professor, Department of hospitality*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

**E.N. Lisoivanenko**

*senior lecturer of the Department of hospitality*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

## **ANALYSIS OF METHODS OF MANAGEMENT OF ENTERPRISE AND WAYS TO IMPROVE THEM**

**Abstract.** Hospitality and tourism is an important and rapidly developing field of business. This article examines the theoretical aspects of existing methods for management enterprise. The rapid growth of hotel business in the market creates the preconditions for the study and improvement of existing methods of management of hotel enterprise.

The analysis of the organizational, legal, economic, socio-psychological, strategic, and automated management methods to identify the strengths and weaknesses of a hotel enterprise. The results of analysis and measures to improve the management of the hotel enterprise with the aim of improving its performance.

**Keywords:** management; legal; strategic; socio-psychological; strategic management method; automated control systems.

Главным аспектом гостиничной деятельности является управление предприятием. Но в современных рыночных условиях значительно усложняется характер управления гостиницами. Зарегистрированный Росстатом номерной фонд российских средств размещения за минувшие 15 лет вырос на 63%: с 472 тыс. до 771 тыс. номеров. Так как любое предприятие имеет систему управления, создаются предпосылки к изучению и возможным усовершенствованиям существующих методов управления гостиничными предприятиями [7].

Методы управления – это способы достижения какой-либо цели. В гостиничном предприятии способом будет воздействие на службу сервиса и потребителя с целью удовлетворения запросов гостей и совершенствования качества предоставляемых услуг. Совершенствование методов управления способствует увеличению эффективности работы предприятия.

Традиционная общепризнанная классификация группирует методы менеджмента по характеру воздействия: организационно-административные; экономические; социально-психологические. Классификация методов затрагивает всю систему управления, включая степень опосредованности воздействия, масштаб применения и управленческие функции.

Результаты научных исследований отечественных и зарубежных ученых и практиков: Г.А. Бондаренко, Н.И. Кабушкин., Е.П. Михалева и М.Х. Мескон внесли весомый вклад в основу методов управления гостиничным предприятием. В их работах отражены базовые знания управления, на которые ссылаются все стандарты и правила оказания гостиничных услуг.

Основной целью статьи является совершенствование существующих методов управления гостиничным предприятием.

Ключевыми методами управления являются административные методы, которые основаны на принципах единовластия, дисциплины и ответственности. Каждое предприятие имеет ряд утвержденных внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность персонала. К таким документам относятся: устав организации, организационная структура, положения о подразделениях, коллективный договор, должностные инструкции, правила внутреннего распорядка. Данные документы могут быть оформлены в виде стандартов предприятия и вводятся в действие обязательно приказом руководителя организации [2].

Экономические методы подразумевают воздействие на процессы и явления через интересы работников или трудовых коллективов. Данные методы базируются на сознательном применении эффективных экономических законов, закономерностей развития общественного производства и экономических интересов его участников, коллективных и индивидуальных материальных стимулов к достижению наиболее эффективных итогов деятельности при минимально возможных затратах. Важнейшими экономическими методами управления в современном мире являются технико-экономическое планирование, экономическое стимулирование, банковское кредитование [5].

Значительную роль в управлении отдается социально-психологическим методам воздействия. Однако эффективное управление человеческими ресурсами, состоящими из совокупности высокоразвитых личностей, предполагает знание как социологических, так и психологических методов [3].

Социальные методы управления включают в себя социально-психологические способы и приемы воздействий на процесс формирования и развития коллектива, на процессы, протекающие внутри него. Среди способов мотивации выделяют внушение, убеждение, подражание, вовлечение, принуждение и понуждение, побуждение и др.

Психологические методы управления направлены на регулирование отношений между людьми путем оптимального подбора и расстановки персонала. К ним относятся методы комплектования малых групп, гуманизации труда, профессионального отбора и обучения и другие. Методы комплектования малых групп позволяют определить оптимальные количественные и качественные отношения между работниками с учетом психологической совместимости.

Современная концепция стратегического менеджмента сформирована на базе теоретических исследований и практического опыта в области стратегического планирования и программирования, однако ее отличительной чертой является ориентация в будущее, первичность стратегических установок при достаточной гибкости и адаптивности в зависимости от складывающейся стратегической ситуации. Стратегическое управление представляет собой процесс, определяющий последовательность действий организации по разработке и реализации стратегии. Он включает постановку целей, выработку стратегии, определение необходимых ресурсов и поддержание взаимоотношений с внешней средой, что позволяет организации добиваться поставленных долгосрочных целей и задач [4].

Автоматизированные системы управления (АСУ) – один из способов управления гостиницей при помощи специализированного пакета программ. Данная система управления позволяет опера-

тивно принимать решения технологических процессов таких, как резервирование мест, заселение (check-in) и выезд (check-out) гостя, получение отчета по деятельности гостиницы [1].

Анализ методов управления гостиничным предприятием выявляет особенности, характерные только для средств размещения и дает возможность разработке предложений по совершенствованию методов управления гостиницей.

1. Исходя из анализа экономических методов, необходимо отметить внедрение технологии revenue management. В преддверии Чемпионата Мира по футболу в 2018 году целесообразно повышение цен за оказание гостиничных услуг на летний период. Чемпионат мира по футболу – значимое спортивное событие. Он пройдет в 11 городах России, включая Москву. Правительство России утвердило в 2016 году постановление, регулирующее стоимость гостиничного обслуживания там, где будут проводиться спортивные соревнования Чемпионата мира по футболу. Постановление определяет максимальные цены для различных категорий гостиничных номеров и для так называемой категории «без звезд», куда относятся хостелы и гостевые дома [6].

В связи с постановлением, для мини-отелей есть возможность повышения цен максимально до 12250 рублей за номер. Что повысит доходность в определенный период времени.

2. Стратегическое управление гостиничным бизнесом играет немаловажную роль. Исходя из этого необходимо формировать положительный имидж гостиницы, увеличивать ее конкурентоспособность и уровень сервиса для того, чтобы гости, остановившиеся в отеле, приезжали снова. Далеко не всегда решающую роль играет высокий статус гостиницы или доступная цена гостиничной услуги. Программы лояльности – это относительно новый способ сохранить интерес клиентов к гостинице, а также приумножить их. Для мини-отелей наименее затратными могут оказаться следующие решения:

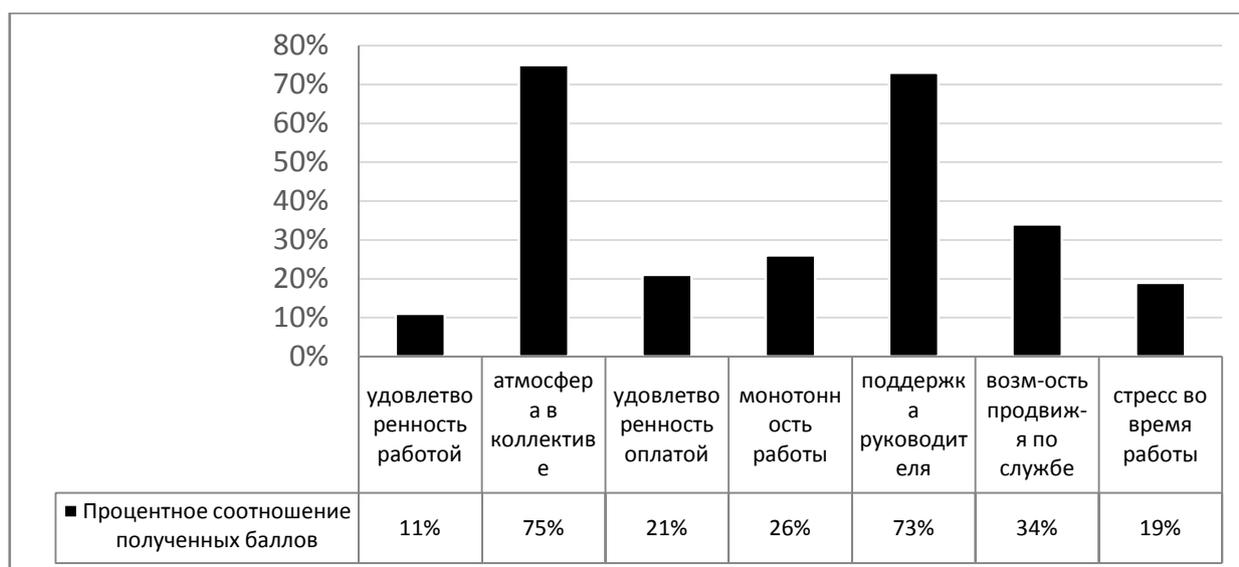
– бонусы «check-in». Часто в гостиницах на стойках ресепшн можно найти объявления, предлагающие гостям поделиться мнением об отеле. Речь идет о социальных сетях таких, как Instagram, Facebook, Вконтакте и другие. Бонусом в данном случае не обязательно будет скидка на проживание, а чашка кофе или чая с печеньем, что еще раз подчеркнет атмосферу домашнего уюта в мини-отеле;

– система бонусных карт. Стоимость данной услуги высокая, но охватывает не только номерной фонд, но и ресторан, и дополнительные услуги. Гость может пополнять баланс карты и оплачивать все предоставляемые услуги с помощью неё. В таком случае у гостя всегда будет стимул вернуться обратно, ведь в большинстве случаев деньги на картах остаются. Это создает иллюзию скидки. В современном мире многие предлагают подобные услуги, цена может варьироваться от 200 тысяч рублей до 500 тысяч рублей;

– система дисконтных карт. Стоимость такой услуги для отеля не высокая: около 1000 шт. пластиковых карт стоит 5900 рублей. Каждый раз, останавливаясь в гостинице, гостю будут начисляться бонусы в виде процентов (3%, 5%, 10%), которые он сможет потратить на следующее проживание или платную дополнительную услугу. Отличием в данном случае от системы бонусных карт будет низкая стоимость, так как ведение гостей не требует установления программного обеспечения, а оно возможно по специальному печатному номеру на карте или телефону, к которому «привязана» карта.

Фактор внешней среды, такой как снижение спроса на рынке гостиничных услуг, что обуславливает малую загрузку мини-отелей, также оказывает влияние на стратегическое управление гостиницей. Для того чтобы повысить загрузку отеля, как предложение можно использовать создание скидочной системы для привлечения корпоративных гостей (например, скидка 15% группе людей численностью более 5 человек; предоставление комнаты небольшой вместимости для проведения тренингов, бизнес-конференций).

3. Также стоит обратить внимание на социально-психологический метод управления персоналом гостиницы, что также влияет на улучшение имиджа гостиницы. Из теста, который был предложен сотрудникам гостиничного предприятия, было выявлено, что многие сотрудники считают предложенную им работу скучной и малооплачиваемой (рисунок 1).



**Рис. 1. Показатели удовлетворенности сотрудников гостиницы от выполняемой работы**

Поэтому целесообразно в мини-отелях реализовывать следующие мероприятия:

- проведение тимбилдинга (корпоративные праздники, основанные на командных играх и приключениях). Стоимость в среднем будет составлять от 1500 рублей за человека;
- совершенствование профессионального мастерства, овладение смежными операциями и профессиями;
- проведение корпоративных тренингов. Стоимость такой услуги на рынке варьируется от 16 тысяч рублей за 5 человек.

Гостиничный бизнес принадлежит к сфере услуг и имеет ряд особенностей, которые распространяются и на систему управления. Эти особенности связаны, прежде всего, с удовлетворением индивидуальных потребностей каждого гостя. Одним из критериев успеха гостиничного предприятия является правильно построенное управление. Для того чтобы развиваться необходимо постоянно совершенствоваться.

### Литература

1. Демури В.Б. Современные автоматизированные системы управления гостиницами и их функциональные возможности // Молодой ученый. 2014. № 8. С. 967.
2. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учебное пособие. 11-е изд., испр. М.: Новое знание, 2015. 336 с.
3. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. 3-е изд. / пер. с англ. М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2013. 672 с.
4. Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности. М.: Русайнс, 2017. 312 с.
5. Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. 211 с.
6. Постановление Правительства РФ от 10 февраля 2016 г. № 89 «О государственном регулировании стоимости гостиничного обслуживания на территориях субъектов Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года».
7. Электронный журнал о гостиничном бизнесе. URL: <http://prohotel.ru/> (дата обращения: 01.02.2018).

**Н.Ю. Власова**

*доктор экономических наук, профессор кафедры государственного  
и муниципального управления  
Россия, Екатеринбург  
Уральский государственный экономический университет*

**Е.С. Куликова**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного  
и муниципального управления  
Россия, Екатеринбург  
Уральский государственный экономический университет*

## ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ СПОРТИВНЫХ СООРУЖЕНИЙ В РОССИИ

---

---

**Аннотация.** Выявляются существующие проблемы государственного регулирования сертификации спортивных сооружений с учетом зарубежного опыта. Анализируются выгоды и издержки, связанные с процедурами сертификации для всех участников процесса. Рассматривается применение принципа «зеленого строительства» при подготовке к Олимпийским играм 2014 г. в Сочи и Чемпионату мира по футболу FIFA 2018.

**Ключевые слова:** сертификация; спортивные сооружения; государственное регулирование; «зеленые» стандарты.

**N.Yu. Vlasova**

*doctor of Economics, Professor of State and Municipal Governance Department  
Russia, Yekaterinburg  
Ural State Economic University*

**E.S. Kulikova**

*PhD in Economics, Associate Professor of State and Municipal Governance Department  
Russia, Yekaterinburg  
Ural State Economic University*

## GOVERNMENT REGULATION OF SPORTS FACILITIES CERTIFICATION IN RUSSIA

**Abstract.** Government regulation of sports facilities certification is examined, taking into account international experience. Benefits and costs associated with certification procedures of all stakeholders are analyzed. The principle of «green construction», which was used in the Olympic Games 2014 in Sochi and in 2018 FIFA World Cup Russia is discussed.

**Keywords:** certification; sports facilities; government regulation; «green» standards.

Внедрение соответствующей международным требованиям системы стандартизации и сертификации безопасности и качество спортивных сооружений и оказываемых на них услуг является одной из приоритетов Стратегии развития физической культуры и спорта в РФ на период до 2020 г.

Система сертификации является одним из механизмов регулирования, который обеспечивает соответствие продукции или услуг требованиям нормативной документации. С позиции государственных интересов сертификация рассматривается как инструмент, обеспечивающий определенный уровень качества продукции и услуг, предоставляющий гарантию безопасности для потребителя.

Система государственного регулирования сертификации и стандартизации, а также фонд государственных стандартов создавался в условиях централизованной плановой экономики. При переходе к рыночным отношениям сложившаяся система претерпевает существенные изменения и постепенно адаптируется к новым требованиям с учетом передового мирового опыта.

Проведенный коллективом авторов комплексный анализ состояния 372 спортивных объектов из 38 регионов РФ показал, что большая часть спортивных сооружений находится в государственной собственности (более 80%), однако на большинстве объектов отсутствует полный реестр документов,

необходимых для их функционирования; причем большинство из имеющихся документов было разработано в 1980–1990-х годах и они не соответствуют современным требованиям [2, с. 68–69].

С одной стороны, сертификация может являться добровольной, и решение о получении сертификата соответствия принимает владелец спортивных сооружений, с другой стороны, должны быть установленные государством требования к безопасности объектов и определенные стимулы для прохождения процедуры сертификации. Однако в настоящее время можно говорить о недостаточной проработанности данных вопросов на государственном уровне. Вулах М.Г. подчёркивает, что на государственном уровне, проблема организации условий безопасности спортивной деятельности до конца не решена, поскольку анализ полномочий министерства спорта РФ свидетельствует об отсутствии каких-либо полномочий в области обеспечения безопасности [1, с. 182].

Комплексный подход к оценке безопасности спортивных объектов, при котором оцениваются все факторы, обеспечивающие безопасность объекта, в том числе безопасность строительных конструкций, пожарная безопасность, безопасность спортивного оборудования, покрытий и т.п. позволяет владельцу объекта получить достоверную информацию о фактическом состоянии и уровне безопасности спортивного сооружения.

Система государственного регулирования сертификации спортивных сооружений состоит из системы органов государственной власти на федеральном, региональном и местном уровнях, а также системы нормативно-правовых документов, регламентирующих процесс сертификации. Участниками сертификации кроме органов государственной власти и организаций, создающих системы сертификации, являются производители продукции и строительные компании, различные испытательные центры и лаборатории, а также потребители.

Организации, получившие сертификат, имеют право: получать финансирование из бюджетов соответствующего уровня на проведение соревнований официального календарного плана, а также в рекламных целях использовать внешнюю атрибутику с целью повышения привлекательности своей деятельности.

Одной из ведущих мировых принципов при разработке системы сертификации является принцип «зеленого» строительства, учитывающий основные требования устойчивого развития. При подготовке к Олимпийским играм 2014 г. в г. Сочи было построено более 200 зданий и сооружений, некоторые из которых прошли сертификацию на соответствие «зеленым» стандартам строительства. В исследовании Теличенко В.И. и Бенуж А.А. рассматриваются четыре системы «зеленого» строительства с различным статусом и порядком применения, в том числе: Дополнительные экологические требования и рекомендации при проектировании и строительстве олимпийских объектов ГК «Олимпстрой»; Корпоративный «зеленый» стандарт ГК «Олимпстрой»; Международный «зеленый» стандарт BREEAM и Система добровольной сертификации объектов недвижимости – «Зеленые стандарты» [3, с. 41–42].

В рамках подготовки к Чемпионату мира по футболу FIFA 2018 в России актуализировалась потребность в использовании зарубежного опыта по сертификации спортивных сооружений. В качестве ориентира FIFA вместе с рабочей группой по стадионам в обязательном порядке требует от стадионов, принимающих Чемпионат мира, наличия сертификатов соответствия требованиям «зеленого» строительства, эквивалентного не менее 40–49 баллам в рейтинге LEED. Существуют различные сопоставимые системы сертификации «зеленых» зданий, например, LEED, BREEAM или другие рейтинговые системы, которые были адаптированы и разработаны для конкретной ситуации организациями, уже знакомыми с принципами строительства в соответствии с требованиями в области устойчивого развития. В случае если Оргкомитет или руководство стадиона решает использовать иные инструменты сертификации, чем LEED, FIFA рассмотрит соответствие инструмента минимальному уровню получения сертификата LEED (от 40 до 49 баллов). Подробная информация о предлагаемом «зеленом» стандарте строительства должна быть предоставлена Оргкомитетом вместе с предварительным сравнением этого стандарта и LEED.

Группа экспертов под эгидой Министерства природных ресурсов при поддержке Оргкомитета «Россия-2018» разработала стандарт сертификации стадионов «РУСО. Футбольные стадионы» – первый, и на сегодняшний день единственный, национальный «зеленый» стандарт, предназначенный специально для добровольной сертификации именно футбольных стадионов в соответствии с принципами устойчивого строительства.

Создание национального стандарта – большой шаг вперед с учетом особенностей действующего российского законодательства, который позволяет говорить о том, что Россия не отстает от действующих международных «зеленых» стандартов и законодательной базы. Новый стандарт учитывает требования Чемпионата мира по футболу FIFA, международных стандартов, российских законода-

тельных практик и строительных нормативов. Он построен на оценке соответствия футбольных стадионов ЧМ-2018 требованиям в области архитектурных решений, конструкций, генерального плана, инженерии и базируется на российских экологических нормативах. Кроме того, стандарт принимает во внимание особенности энергоэффективности и уровень экологичности футбольных стадионов.

Задача российских разработчиков заключалась в том, чтобы, учтя требования и цели Чемпионата мира по футболу FIFA, разработать работающий стандарт и систему сертификации на его основе. Создание спортивных объектов с учетом требований «зеленых» стандартов в значительной степени определяет возможность их эффективной эксплуатации в будущем – в том числе, за счет снижения расходов на оплату водо- и энергоснабжения.

Предполагается, что все строящиеся и проходящие реконструкцию стадионы Чемпионата мира будут сертифицированы по российскому или одному из международных стандартов «зеленого» строительства.

Еще одним направлением государственного регулирования является формирование и ведение Всероссийского реестра объектов спорта, которое осуществляет Министерство спорта Российской Федерации в соответствии со статьей 37.1 Федерального закона «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ. Согласно требованиям, п.5 Статьи 37.1 указанного закона «Объект спорта, сведения о котором отсутствуют во Всероссийском реестре объектов спорта, не может использоваться для проведения официальных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, за исключением случая, если объект спорта впервые используется для проведения официального физкультурного мероприятия или спортивного мероприятия».

Согласно приказу «Об утверждении Порядка формирования и ведения Всероссийского реестра объектов спорта, предоставления сведений из него и внесения в него изменений» № 766 от 12.09.2014. Министерство спорта РФ формирует Реестр в целях систематизации данных о количестве, назначении и состоянии объектов спорта, находящихся на территории Российской Федерации и используемых для проведения официальных физкультурных мероприятий, и спортивных мероприятий. Всероссийский масштаб формирования реестра не только упростит работу по определению мест проведения физкультурных и спортивных мероприятий, но и позволит наиболее эффективно осуществлять государственный контроль за целевым использованием существующих объектов спорта.

#### Литература

1. Вулах М.Г. Юридические и организационные основы безопасности профессионального спорта в России // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2015. № 4 (105). С. 179–183.
2. Жестянников Л.В., Мироненко В.В., Пронин С.А., Хитёв А.В. Оценка состояния спортивных объектов в Российской Федерации // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2011. № 3 (73). С. 66–74.
3. Теличенко В.И., Бенуж А.А. Совершенствование принципов устойчивого развития на основе опыта применения «зеленых» стандартов при строительстве олимпийских объектов в Сочи // Промышленное и гражданское строительство. 2014. № 10. С. 40–43.

**А.Р. Войдогова**

*студент*

*Россия, Волгоград*

*Волгоградский государственный социально-педагогический университет*

*Научный руководитель: Р.М. Ламзин*

*старший преподаватель кафедры менеджмента и экономики*

*Россия, Волгоград*

*Волгоградский государственный социально-педагогический университет*

## **ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ GR-МЕНЕДЖМЕНТА В КОНТЕКСТЕ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ**

---

---

**Аннотация.** Средства GR-менеджмента выступают одним из эффективных способов установления и развития взаимодействия между органами публичного управления и субъектами частного предпринимательства. Повышение степени эффективности методов GR-менеджмента способствует применению элементов цифровой экономики.

**Ключевые слова:** GR-менеджмент; информационные технологии; публичное управление; цифровая экономика.

**A.R. Voidogova**

*student*

*Russia, Volgograd*

*Volgograd State Social and Pedagogical University*

*Scientific adviser: R.M. Lamzin*

*Senior lecturer of the Department of Personnel Management and Economics in Education*

*Russia, Volgograd*

*Volgograd State Social and Pedagogical University*

## **MAIN TRENDS AND PROBLEMS OF DEVELOPMENT OF GR-MANAGEMENT IN THE CONTEXT OF THE DIGITAL ECONOMY**

**Abstract.** The means of GR-management are one of the effective ways of establishing and developing interaction between public administration bodies and private business entities. Increasing the effectiveness of GR-methods is promoted by the use of elements of the digital economy.

**Keywords:** GR-management; information technology; public administration; digital economy.

Сложный процесс непрерывного изменения современных социально-экономических отношений во многом обусловлен необходимостью разработки качественных информационных технологий, посредством которых можно ускорить перемещение необходимых сведений между предприятиями и организациями различных форм собственности, а также между частными предпринимателями и органами публичного управления. Тем самым формируются оптимальные технологические условия для поиска бизнес-структурами и некоммерческими организациями новых способов согласования своих интересов с органами государственного и муниципального управления.

Система органов публичного регулирования выступает одним из важнейших субъектов формирования цифровой экономики в российских производственно-потребительских процессах, связанных с проявлением деятельности, ключевыми факторами которой являются данные, представленные в цифровом виде. Ускоренная обработка таких данных позволяет повысить уровень качества производимых товаров и оказываемых услуг с повышением функционирования применяемых технологий в предпринимательской деятельности.

Средства GR-менеджмента позволяют вступать в устойчивое взаимодействие субъектов частного предпринимательства с органами публичного управления на основе действующего законодательства. Это происходит при разработке обоснованных управленческих решений государственными и муниципальными органами на основе использования информационных ресурсов, которые не теряют первоначальных свойств, а при необходимости могут быть дополнены, изменены и усовершенствованы.

вованы в соответствии с изменившейся экономической ситуацией в государстве, отдельном регионе или муниципалитете.

Применяемые информационно-коммуникационные площадки позволяют эффективно преодолеть ограничения в пространственном отношении, что позволяет задействовать широкий спектр сведений, выступающих объектом купли-продажи между государственными и частными предприятиями, и в последствие применяемые в укреплении взаимосвязей между экономическими субъектами и органами официального управления.

Это особенно важно, в том случае, когда названные структуры управления выступают экономическими контрагентами организаций, а коммерческие компании поставляют государственным учреждениям свои товары и оказывают различные услуги, что показывает взаимодействие государства и сектора бизнеса. Таким образом, эффективность деятельности организации зависит от характера и специфики применяемых информационных ресурсов и технологий.

Устойчивые контакты с правительственными организациями и частными предпринимательскими структурами, а также с общественными некоммерческими организациями формируются за счет своевременного и максимально полного обмена информацией в рамках ведения деловых переговоров и совместной разработке проектов официальных решений. При этом, GR-менеджмент выступает одним из продуктивных средств регулирования купли и продажи самой информации на рынке.

GR-среда в качестве сложной и цельной системы все еще находится на ранних стадиях формирования, что особенно связано с разработкой и реализацией первых проектов применения компонентов цифровой экономики [5, с. 109].

Взаимодействие системы публичного управления, бизнеса и общественного сектора представляют собой интегрированную область информационных потоков, что нуждается в оптимальной упорядоченности и распределении релевантных сведений в соответствии с периодом времени и субъектом разработки управленческого акта как нормативного документа, его проекта или исходного условия для разработки нормативно-правового акта на региональном или федеральном уровне.

Элементы цифровой экономики позволяют активизировать следующие компоненты государственно-частного партнерства:

1. Развитие сетей связи и центров обработки данных с широким внедрением цифровых платформ работы с информационными ресурсами.
2. Укрепление информационной безопасности с предотвращением незаконного использования различных сведений, их необоснованного уничтожения, искажения или хищения.
3. Создание системы разработки и внедрения технологий поиска, обработки, накопления и преобразования сведений путем применения современной инфраструктуры цифровых платформ, что обеспечивает информационную и технологическую независимость каждого субъекта государственно-частного партнерства.
4. Формирование эффективной системы регулирования использования специальных сведений, касающихся разработки управленческих решений в отношении отдельных частных компаний в процессе функционирования государственных и муниципальных органов управления.

Указанные элементы позволяют сочетать преимущества государственного и частного секторов за счет интегрирования организационно-управленческого и финансово-экономического потенциала публично-управленческого и предпринимательского секторов в рамках устранения проблем развития перемещения и обработки информационных ресурсов. При этом, происходит оказание качественных государственных и муниципальных услуг по оформлению специальной документации субъектам частного бизнеса и отдельным гражданам.

Следует отметить, что одной из предпосылок дальнейшего развития GR-менеджмента является активное развитие единого информационного пространства, позволяющего существенно упрощать согласование различных экономических интересов частных организаций с представителями органов государственного управления. Компоненты цифровой экономики в связи с методами GR-менеджмента позволяют формировать следующие условия развития социально-экономических отношений:

1. Оптимальное развитие отечественного высокотехнологичного производства на основе российских разработок в области электронных коммуникаций.
2. Обеспечение условий для повышения уровня производимых товаров услуг при тесном взаимодействии с иностранными партнерами, что происходит по вопросам проведения научных исследований в сфере обработки и использования информации в экономике.

3. Расширение возможностей использования различных экономических продуктов потенциальными потребителями на основе развития средств рекламы и передачи сведений о товарах и услугах в средствах массовой информации.

4. Развитие системы борьбы с коррупцией путем оптимального отслеживания со стороны правоохранительных органов информации, свидетельствующей о наличии условий, способствующих совершению коррупционных сделок с целью получения доходов в результате незаконной экономической деятельности [7, с. 14].

При организации процесса взаимодействия с органами государственного и муниципального управления посредством элементов цифровой экономики могут эффективно использоваться инструменты государственно-частного партнерства, а именно:

1. Обеспечение участия региональных органов регулирования экономики в уставных капиталах юридических лиц.

2. Предоставление государственного и муниципального имущества в аренду субъектам частного бизнеса.

Данные механизмы в целом, позволяют установить непосредственные контакты на взаимовыгодной основе в существующем правовом поле посредством современных информационных технологий.

GR-менеджеры как представители частных организаций способны опираться на эффективные информационные элементы устанавливая контакты с должностными лицами органов публичного управления, что обеспечивает их непрерывное взаимодействие с разработкой варианта оптимального позиционирования субъектов частного предпринимательства в федеральном, региональном и муниципальном пространстве. При успешном данном позиционировании формируются условия для укрепления позитивного имиджа данных субъектов по отношению к своим конкурентам на рынке. Современные цифровые технологии способствуют накоплению и передаче информационных данных между партнерами для всестороннего учета различных условий рыночного взаимодействия при разработке проектов экономических договоров. Создание данного имиджа особенно важно, так как восприятие фирмы отдельными чиновниками и отдельными органами официального управления, зависит от степени эффективности контактов в государственно-частном партнерстве. И если организация имеет примеры успешного взаимодействия с другими аналогичными структурами управления на местном уровне, или тем более с вышестоящими органами управления, это способствует расширению средств сотрудничества с этими органами с возможным оказанием информационного воздействия на них.

Процесс представления интересов организации в органах власти и непосредственного взаимодействия с ними является одним из наиболее ответственных, так как именно на данном этапе реализуются практические результаты деятельности GR-менеджеров. Проблемы субъектов частного бизнеса, возникающие в ходе взаимодействия со структурами публичного регулирования социально-экономических отношений, можно устранить на основе применения современных возможностей цифровой экономики, а именно:

1. Своевременное согласование взаимных условий по оформлению и выдаче разрешительной и лицензионной документации.

2. Разработка и опубликование условий участия в конкурсах на получение государственного или муниципального заказа на частных предприятиях.

3. Организация сбора и анализа сведений, на основе которых принимается решение структурами публичного управления о предоставлении льготного режима для частного бизнеса.

Среди методов прямого взаимодействия с органами власти можно выделить следующие:

1. Информационное сопровождение решения вопросов, требующих взаимодействия разных органов государственного и муниципального управления на территории региона.

2. Оказание информационного воздействия на процесс принятия управленческих решений в органах публичного администрирования.

3. Организация и ведение переговоров по различным разногласиям в рамках государственно-частного взаимодействия [6, с. 106].

Одним из ключевых методов GR-менеджмента выступает экспертное и информационно-правовое сопровождение вопросов организации обмена информацией между представителями бизнес-сообщества и органов официального управления. Соответственно, задачей GR-менеджера является предоставление максимально возможного объема информации чиновнику, достаточной для того, чтобы чиновник принял нужное для него решение. Таким образом, GR-менеджер обладает широким инструментарием для осуществления своей профессиональной деятельности. Полное использование

методов GR-менеджмента на всех этапах взаимодействия с органами власти позволит обеспечить эффективные коммуникации с органами власти.

В целях повышения эффективности функционирования субъектов частного бизнеса востребовано поэтапное расширение использования современных информационных технологий, которые применяются в структуре GR-менеджмента. Выделяют следующие основные направления совершенствования взаимодействия организаций с органами публичного управления посредством цифровых технологий:

1. Совершенствование взаимодействия по вопросам налогообложения.

2. Обеспечение GR – сопровождения инвестиционной деятельности частных компаний. Это объясняется тем, что для эффективной реализации того или иного инвестиционного проекта зачастую требуется активное взаимодействие с государственными органами власти.

3. Разработка и внесение поправок в действующие нормативно-правовые акты путем сбора и анализа информации о существующей практике экономического взаимодействия на рынке.

Необходимость активного использования методов GR при осуществлении инвестиционной деятельности обозначает несколько существенных условий в процессе разработки и обоснования различных инвестиционных проектов в системе государственно-частного партнерства:

1. Формирование оптимального информационного поля для разработки продуктивных экономических решений частными предпринимателями.

2. Получение необходимого доступа к информационным ресурсам, контролируемым структурами публичного управления.

В качестве стандарта дальнейшего применения технологий GR-менеджмента в системе развития применения элементов цифровой политики можно предложить ряд требований, которые должны соблюдаться государственными органами управления и субъектами частного предпринимательства. Такие требования могут касаться системы внутреннего управления в различных компаниях и внешнего регулирования корпоративного GR-менеджмента.

Так в рамках внешнего регулирования это могут быть:

1. Законодательно установленные государственно-правовые нормы регулирования условий лоббистской деятельности.

2. Неформальные правила деловой этики и нормы частно-государственного партнерства.

В качестве внутренних стандартов в GR-менеджмента в различных организациях являются:

1. Нормы общекорпоративного и профессионально-секторального управления – правила внутреннего организационного поведения должностных лиц и бизнес-групп.

2. Правила регулирования внутренней деятельности профессионального сообщества, составляющие содержание административных регламентов.

3. Корпоративные (организационно-групповые) этические нормы и рекомендованные правила взаимодействия руководства и персонала организации.

4. Формальные нормы саморегулирования сообщества социологов-лоббистов и деятельности GR-специалистов.

5. Неформальные квазиправила и «теневые» кодексы, сложившиеся в недрах лоббистского общества [4].

Таким образом, современная цифровая экономика представляют собой благоприятную среду для формирования, накопления и обработки необходимых сведений для дальнейшего развития системы GR-менеджмента в структуре взаимодействия органов государственного и муниципального управления с представителями бизнес-сообщества, а также с отдельными частными компаниями по вопросам согласования взаимных интересов. При этом, система применения современного GR-менеджмента должна опираться на систему специальных правил внутреннего делового взаимодействия в отдельных организациях, а также норм внешнего взаимодействия частных компаний и структур государственного управления. Это может быть поддержано с помощью использования современных технологий по накоплению, обработке и передачи деловой информации. Примерами регулирования процесса разработки и реализации GR-менеджмента в процессе аудита системы управления (это может происходить на основе ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» [1]; в условиях нестабильности современных социально-экономических процессов необходимо учитывать различные риски в реализации GR-менеджмента (в данном случае, требуется соблюдение ГОСТ Р ИСО 31000 -2010 Менеджмент риска. Принципы и руководство [3]). Помимо этого с целью поддержания упорядоченности в системе организации GR-менеджмента при четком соотношении запланированных показателей в деятельности по обработке и использования информационных

в рамках цифровой экономики требуется учитывать ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования [2].

Указанные стандарты определяют различные аспекты GR-менеджмента в системе современного частно-государственного партнерства в условиях разработки и применения элементов цифровой экономики.

### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. URL: <http://gostexpert.ru/data/files/19011-2012/70317.pdf> (дата обращения: 24.02.2018).
2. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. URL: [http://www.orgma.ru/files/dokumenty/sistema-menedzhmenta-kachestva/ГОСТ\\_ISO.pdf](http://www.orgma.ru/files/dokumenty/sistema-menedzhmenta-kachestva/ГОСТ_ISO.pdf) (дата обращения: 24.02.2018).
3. ГОСТ Р ИСО 31000-2010 Менеджмент риска. Принципы и руководство. URL: <http://gostrf.com/normadata/1/4293795/4293795643.pdf> (дата обращения: 24.02.2018).
4. Дегтярёв А.А. О взаимосвязи общих принципов и форм работы в GR-менеджменте. URL: <https://www.hse.ru/pubs/share/direct/document/67454779> (дата обращения: 24.02.2018).
5. Кайль Я.Я., Ламзин Р.М. Концепция и сущностные признаки публичного управления социально-экономическими процессами в муниципалитете // Фундаментальные и прикладные исследования: проблемы и результаты: сборник материалов XXXV Международной научно-практической конференции / под общей редакцией С.С. Чернова. 2017. С. 104–112.
6. Кайль Я.Я., Ламзин Р.М. Использование современных педагогических и бизнес-технологий, направленных на повышение эффективности регионального бизнес-образования // Педагогические и психологические технологии в условиях модернизации образования: сборник статей Международной научно-практической конференции. 2017. С. 106–110.
7. Ламзин Р.М., Наумова Е.Ю. Функциональные ресурсы современного публичного управления // Инновационные методы решения социально-экономических проблем образования и науки: сборник статей по итогам Всероссийского конкурса исследовательских работ магистрантов и аспирантов. 2017. С. 13–16.

УДК 331.91

**И.А. Волкова**

*доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента  
Россия, Нижневартовск  
Нижневартровский государственный университет*

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ: АРГУМЕНТЫ ЗА И ПРОТИВ

---

---

**Аннотация.** В настоящее время сертификация системы менеджмента качества вызывает много споров. С одной стороны, сертификат соответствия стандартам качества дает возможность повысить качество продукции и обеспечить высокий уровень конкурентных преимуществ, с другой стороны, если система управления персоналом не соответствует требованиям международных стандартов, то коллектив вместо борьбы за качество продукции слишком много внимания уделять процедурам.

**Ключевые слова:** международные стандарты; стандарты качества; качество продукции; менеджмент качества; стандарты ИСО; управление персоналом.

**I.A. Volkova**

*doctor of Economics, Professor of the Department of Commerce and Management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk State University*

### INTERNATIONAL STANDARDS: ARGUMENTS FOR AND AGAINST

**Abstract.** Currently, the certification of the quality management system raises a lot of controversy. On the one hand, the certificate of compliance with quality standards makes it possible to improve the quality of products and ensure a high level of competitive advantages; on the other hand, if the personnel management system does not meet the requirements of international standards, then the collective, instead of fighting for product quality, give too much attention to procedures.

**Keywords:** international standards; quality standards; product quality; quality management; ISO standards; personnel management.

Реформирование экономики в России закономерно опирается на стандарты качества, которые являются основой высокого уровня жизни, социально-экономической стабильности и экологической безопасности. Качество – это совокупность характеристик, предъявляемых к выпускаемой продукции и оказанию услуг, охватывающая все стороны деятельности организации. Управление качеством возможно в двух направлениях: качество продукции и менеджмент системы качества. Условия, предъявляемые к качеству продукции, определяют уровень продаж и перспективу расширения доли рынка, что существенно повышает конкурентные преимущества отдельной организации и экономики страны в целом, положительно сказывается на дальнейшем развитии экспортно-ориентированной экономики России и ее диверсификации. Способность товара успешно конкурировать во многом определяется его качественными и стоимостными особенностями, которые призваны соответствовать спросу и оправдывать ожидания потребителя. Оптимальное соотношение между полезной эффективностью продукции для потребителя и ее ценой правомерно определяет большую конкурентоспособность продукции по отношению друг к другу. Менеджмент системы качества – совокупность методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством, предназначенных для постоянного улучшения деятельности и повышения конкурентоспособности организации на национальном и мировом рынках.

На данный момент времени приняты и действуют на международном уровне требования к качеству, представленные в стандартах ИСО серии 9000. Многие российские организации столкнулись с ситуацией, когда без сертификации на соответствие требованиям ИСО на внешнем рынке не покупают российскую продукцию или цена на нее ниже, чем на аналогичные товары западных компаний. Таким образом, важна сертификация и переход деятельности организации на стандарты качества, что является залогом высокого качества продукции, условием выхода на мировые рынки и обеспечением равноправной конкуренции. Система менеджмента качества – это совокупность структуры управления и управленческих решений, мероприятий, методов и средств, направленных на объект управления с целью обеспечения и поддержания высокого уровня качества продукции. Сертификат соответствия стандартам качества дает возможность повысить качество продукции и обеспечить высокий уровень конкурентных преимуществ на рынке.

В последнее время мировая общественность все чаще и чаще говорит о системах менеджмента качества (СМК) как об основном и необходимом механизме повышения качества и конкурентоспособности продукции. Главные тому причины – непонимание сути сертификации, нежелание руководства организации внедрять систему менеджмента качества, слабая мотивация в ее продвижении и развитии, загруженность персонала организации описанием и документированием процедур. Ощущается отсутствие должной нормативной базы: соответствующих методик, руководств, облегчающих внедрение СМК.

Менеджмент системы качества функционирует на основе стратегического подхода. Очевидно, что необходима стратегия, отвечающая требованиям качества и предусматривающая принятие философии качества, как основы новых открывающихся перспектив. Центральной идеей философии качества является человек, как потребитель. Экономический эффект и те вызовы, которые встречаются при его достижении, как правило, для потребителя лежат в области сокращения затрат и повышения потребительских свойств товара. Потребитель склонен делать выбор из соображений безопасности жизни и здоровья.

Организацию можно представить как сеть бизнес-процессов, результат любого процесса представляет собой полезный выход исходя из «цели повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований». Таким образом, результатом СМК является оптимальное решение, в котором учтены не только потребности, ожидания и предпочтения потребителей, но и достижение баланса взаимосвязанных интересов различных сторон.

Среди множества выгод от внедрения СМК, соответствующей требованиям стандарта ИСО, наиболее существенными являются:

- создание основы для разработки и внедрения организованной системы управления;
- удовлетворение потребителей, менеджеров и сотрудников организации;
- улучшение стратегии и процессов организации.

В международном регулировании и правоприменительной практике сертификация систем качества распространилась на большую часть экономических отношений – от мелкого бизнеса в сфере услуг до транснациональных корпораций и промышленных монополий, государственного управле-

ния и научно-исследовательских центров. Число организаций, сертифицирующих и применяющих международные стандарты качества, значительно выросло в последнее время. Это объясняется тенденцией глобализации мировых процессов, а также потребностью минимизации рисков в рамках доверительных отношений между контрагентами различного типа при обеспечении безопасности и эффективности повышения качества.

При такой интерпретации понятия качества становится очевидным, что главная цель СМК – удовлетворение потребителя и цель бизнеса – увеличение прибыли через увеличение объема продаж совпадают, а основными мотивами сертификации СМК являются следующие:

а) требования и правила регулирования государством:

– лицензирование. Обязательный порядок специального разрешения на право деятельности определен законодательством, исходя из государственных интересов в области экономической деятельности, которая подчиняется строгим требованиям разработанных нормативов и стандартов;

– нетарифные барьеры. Сертифицированная организация получает преимущество, когда имеет место применение барьеров технического плана и движение товара сталкивается с пересечением границ государств с другим правовым полем;

б) элементы регулирования рынка:

– уровень доверия со стороны потребителя. Сертификат разработан и признан на рынке, как документ, выступающий гарантом надежности и качества. Появляется возможность объективно оценивать и вступать в экономические отношения участникам рынка, используя сертификат в качестве экспертного заключения;

– стабильность поставок. Бесперебойность и надежность поставок при заключении договоров нуждается в дополнительном подтверждении еще до их практической реализации. Система качества, таким образом, позволяет доверять организациям, которые получили сертификат и функционируют согласно принятым стандартам;

– страхование и факторинг. Финансовые инструменты, используемые для осуществления сделок и сопутствующие коммерческой деятельности. Кредиты предоставляются на более выгодных условиях организациям, чья деятельность соответствует стандартам качества. Это связано с минимизацией рисков и своего рода подтверждением качества и безопасности;

в) финансовая привлекательность и надежность:

– получение кредитов. Сертификация аккредитованным органом способствует привлечению кредита на выгодных условиях, более широкому использованию финансирования и льгот в рамках государственных программ поддержки;

г) совершенствование модели бизнеса:

– система менеджмента качества позволяет выявлять и благополучно устранять или сводить к минимуму издержки на конструктивные недоработки, исправление брака, в отдельных случаях высвобождается около 30% затрат труда и сырья;

– роль высшего руководства. Оптимизация объемов, номенклатурные изменения, рациональное делегирование полномочий заложено в системе менеджмента качества, которая на порядок повышает уровень управления, концентрацию ресурсов топ менеджеров на более эффективном решении управленческих задач и достижении стратегических целей организации.

Однако в противовес преимуществам, которые получает организация, активно внедряющая систему менеджмента качества, отмечены и недостатки:

1) запросы потребителя служат отправной точкой формирования критериев качества, что не всегда легко принимается персоналом организации;

2) переход на стандарты системы менеджмента качества является напряженной, долговременной работой по изменению функционирования организации;

3) превышение сроков отведенных на создание и внедрение СМК, также может быть причиной некоторых трудностей, но длительность самого процесса не отражает ситуацию в организации и не характеризует компетентность ее сотрудников, а скорее зависит от характера необходимых изменений;

4) перестройка структуры организации, формирование службы менеджмента качества не снимает значимости задачи повышения качества и не решает проблемы связанные с этим;

5) важно донести информацию всем сотрудникам организации о роли каждого в процессе внедрения СМК, цели и задачи, происходящие процессы и необходимость работы на результат. Аудит при внедрении стандартов качества предусматривает выявление осведомленности рядового персонала, специалистов и руководителей в части проблем и перспектив внедрения системы менеджмента качества;

б) имеют место психологические трудности принятия сотрудниками нового, как не обязательного или избыточного, относительно текущего состояния бизнес-процессов. Возможны ложные суждения и инертность, страх инициативы;

7) необходимость учитывать человеческий фактор, лидерские качества, опыт претендентов способных возглавить службу менеджмента качества, авторитет и приверженность новой философии;

8) документирование и разработка положений службы менеджмента качества прописываются грамотно, в деловом стиле исключая иную трактовку, это накладывает определенные требования ко всем сотрудникам отдела;

9) при внедрении системы менеджмента качества предусмотрен комплексный подход к обучению: специализированные курсы, лекции, семинары, стажировки в организациях, успешно работающих по стандартам качества, командировки специалистов. Используется метод каскадного обучения, где руководство высшего и среднего звена обучается в первую очередь, а затем они обучают остальных сотрудников организации. Возникает потребность в привлечении, при помощи технологии аутстаффинга и аутсорсинга, специалистов сторонних организаций для консультирования в части эффективного внедрения системы менеджмента качества;

10) внедрение СМК требует финансовые затраты. Затраты на организацию процесса и сертификацию зависят от текущего состояния системы качества и степени изменения структуры организации.

В силу последней проблемы, следует отметить, что уровень затрат на управление качеством исследуется в связи с их влиянием на конкурентные преимущества. Рынок не стоит на месте, он постоянно в движении, происходит поиск возможностей развития. Удовлетворение потребительского спроса, снижение затрат, оптимизация системы управления могут рассматриваться как ограниченный ресурс. Вопросы, связанные с его снижением привлекают внимание специалистов ведущих организаций.

Международные стандарты настаивают на том, что сформировать и использовать рабочий механизм по повышению качества продукции можно посредством перехода на стандарты ИСО и путем создания эффективной системы менеджмента качества в организации.

Внедрение системы менеджмента качества подразумевает систематическое воздействие субъекта управления на объект управления с целью организации непрерывного процесса по повышению качества продукции. Неотъемлемым следствием следует рассматривать снижение производственных затрат и рост конкурентоспособности организации, удовлетворение потребительского спроса как эффективность системы управления качеством.

Эффект от СМК выражается в системности подхода по управлению организацией, вводятся единые правила по которым производственные процессы взаимосвязаны и находятся в состоянии взаимодействия и согласованности. Деятельность подразделений и отдельно персонала координируется на решение поставленных задач, ресурсы и внимание сотрудников концентрируются на реализации качества и конкурентоспособности.

Однако система управления качеством является лишь частью организационной системы управления. Последняя должна включать в себя дополнительно еще и все процессы, связанные с планированием, бюджетированием и контролем не только материальных потоков в производстве товаров и услуг, финансовых потоков, но и процессы управления персоналом. Следует подчеркнуть, что организационная система управления – это одна из составных частей целостной административной системы, поэтому она не в состоянии показать эффективность, пока не будет внедрена комплексная система управления персоналом.

В настоящее время на Западе и в России появляется критика стандартов ИСО, так как в них не уделяется должного внимания кадровой проблеме. Если система управления персоналом не соответствует требованиям международных стандартов, то коллектив вместо борьбы за качество продукции слишком много внимания уделяет процедурам, предписанным системой управления качеством по стандарту ИСО. Таким образом, для получения ожидаемого результата от внедрения системы менеджмента качества на соответствие международным стандартам ИСО необходимо одновременно внедрять все составные части целостной административной системы управления.

---

*Реализация проекта осуществляется при финансовой поддержке Европейской Комиссии в рамках проекта Jean Monnet Module «Стандартизация в системе управления качеством продукции: опыт стран Европейского Союза и перспективы сотрудничества», проект № 2016-2589/001-001, 574925-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE. Содержание данного материала отражает мнение авторов, Европейская Комиссия не несет ответственности за использование содержащейся в нем информации.*

## **РОЛЬ МЕЖДУНАРОДНЫХ И НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ СИСТЕМЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ ПО ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрена роль стандартизации для управленческой документации организации любой формы собственности. Изучена роль Международной организации по стандартизации (ИСО). Дано описание международных и национальных стандартов по управлению документами, на основании которых разработаны и введены в действие Государственные стандарты Российской Федерации.

**Ключевые слова:** стандартизация; документ; делопроизводство; управление; международные стандарты; Международная организация по стандартизации.

S.Y. Gasnikov

*candidate of cultural studies, associate professor of the department of commerce and management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk State University*

## **THE ROLE OF INTERNATIONAL STANDARDS IN THE DOMESTIC STANDARDIZATION SYSTEM ON THE DOCUMENTARY IMPROVEMENT OF MANAGEMENT ACTIVITIES**

**Abstract.** The article considers the role of standardization for management documentation of an organization of any form of ownership. The role of the International Organization for Standardization (ISO) has been studied. The description of international and national standards for document management on the basis of which the State Standards of the Russian Federation was developed and put into effect.

**Keywords:** standardization; document; records management; management; international standards.

В настоящее время в России тема стандартизации выходит на первый план, т.к. современная система документационного обеспечения управленческой деятельности в организации развивается с учётом специфики рыночных отношений и массовой компьютеризации управления. Четко прописанная нормативная правовая база по составлению и оформлению управленческой документации состоит из совокупности законодательных актов РФ, нормативно-методических документов и государственных стандартов. Эффективно организовать работу с документами в сфере управленческой деятельности позволяет стандартизация, но в связи с тем что отсутствует единый закон о Документационном обеспечении управления, законодательство о делопроизводстве в современной России сложилось так, что нормы, правила, требования по документационному обеспечению управления оказались рассеянными по многим правовым и нормативным актам.

Вопросы стандартизации служебных документов издавна привлекали к себе внимание. Принятие и выработка государственным аппаратом управленческих решений происходит на базе полученной и переработанной информации. Ее основным носителем в сфере управления является документ на бумажной основе.

Сегодня в области нормативного регулирования работы с документами нет единого основополагающего законодательного акта, который, ввел бы норму обязательную для применения, оптимальных правил и требований по разработке и оформлению управленческих документов. Комплексный подход к вопросам делопроизводства находит отражение в типовых и примерных инструкциях по делопроизводству, а методологические и организационные основы проведения работ по классификации и кодированию информации, унификации документации изложены в правилах по стандартизации и в стандартах серии «Унифицированные системы документации».

Оценивания степень изученности данной проблемы в современной литературе, можно сказать, что только в последние годы стало уделяться большое внимание делопроизводству в целом. Появилась специальная литература, помогающая и обучающая правильно организовать систему документационного обеспечения. Так государственную систему стандартизации, её взаимосвязанный комплекс правил и положений рассматривают такие авторы как: М.И. Додонова, А. Подольская, Л.В. Санкина. Интерпретацию практического применения ГОСТов на документацию в своих исследованиях рассматривают М.И. Басаков, М.В. Ватолина, О.И. Замыцкова, Т.В. Кузнецова, В.А. Кудряев. стандарты ИСО в области оформления документов, информации и документации, а так же деятельность международной организации по стандартизации (ИСО) рассматривают Д.В. Волкова, Т.В. Кузнецова, О.Ю. Митченко, О.И. Рысков, А.Ю. Чуковенков и др.

Стандартизация управленческой документации является составной частью совершенствования системы управления, что предполагает рациональную организацию его информационного обеспечения. Объективная необходимость развития, стандартизации документов обуславливается также развитием и внедрением автоматизированных систем управления.

Стандартизация в делопроизводстве – это деятельность, заключающаяся в разработке оптимальных правил и требований по подготовке, оформлению, учёту и хранению деловой информации, принятых в установленном порядке и рекомендованных для всеобщего и многократного их применения в делопроизводстве. Результаты работы при этом оформляются в виде национальных стандартов [1, с. 22].

Стандартизация и унификация управленческих документов осуществляется как на национальном уровне, так и на международном и региональном уровнях. На международном уровне ведущая роль в вопросах унификации и стандартизации документов принадлежит Международной организации по стандартизации (ИСО). Именно этой организацией приняты международные стандарты по различным аспектам [5, с. 28]. Международная организация по стандартизации, ИСО (International Organization for Standardization, ISO) – это глобальная сеть, определяющая, какие стандарты требуются для функционирования коммерческих, государственных и общественных организаций, которая официально была создана 23 февраля 1947 г. [2, с. 9]. Официальными языками данной организации являются английский, французский и русский (70% всего массива международных стандартов переведено на русский язык). В ИСО входит более 500 подкомитетов и около 2 тысяч рабочих групп. В структуре комитетов образуются подкомитеты (subcommittees – SC) и рабочие группы (working groups – WG). Работа комитетов и подкомитетов обеспечивается секретариатами, которые формируются определёнными национальными органами по стандартизации (ANSI – США, BSI – Великобритания, DIN – Германия, Ростехрегулирование – Россия и др.) [7, с. 62].

Первый стандарт ИСО был принят в 1951 г. В настоящее время действует около 15 тысяч стандартов ИСО и других документов по стандартизации. В подготовке стандартов регламентирующих различные стороны работы с документами, заняты следующие комитеты ИСО: ИТС 1 – Информационная технология (объединённый комитет с Международной электротехнической комиссией); ТС 6 – Бумаги, картон и целлюлоза; ТС 37 – Терминология и язык; ТС 46 – Информация и документация; ТС 68 – Финансовые услуги; ТС 154 – Процессы, элементы данных и документы в торговле, промышленности и управлении; ТС 171 – Применения управления документами; ТС 176 – Управление качеством и проверка качества.

Следует отметить, что стандарты ISO (ИСО) не являются обязательными, т.е. каждая страна вправе применять их как целиком, так и отдельными разделами или вообще не применять. Однако в современных условиях следования международным стандартам является средство повышения конкурентоспособности, гарантией надёжности и качества. Стандарты ИСО закрепляют основные принципы и ключевые нормы в области работы с документами. Их детализация и привязка к условиям конкретных стран осуществляется с помощью национальных стандартов. К настоящему времени Россия гармонизировала половину своих стандартов в области информационных технологий, что вполне сопоставимо со средними показателями по европейским странам. При этом многие международные стандарты вводятся в действие в нашей стране методом «обложки», т.е. переводятся и внедряются без каких либо изменений, при этом в их обозначении содержится надпись «ГОСТ Р ИСО» или «ГОСТ Р ИСО/МЕК» (если в разработке стандарта участвовала Международная электротехническая комиссия) [9, с. 31].

В 2001 г. был принят стандарт ИСО 15489 «Информация и документация. Управление документами», который закрепляет на уровне международного акта основополагающие положения, позволяющие системно подходить к управленческой документации как к важному информационному ресурсу, определяет ответственность за работу с ним, создает условия для эффективной работы делопроизводственников.

производственных служб. Он состоит из двух частей и устанавливает требования к системам делопроизводства в целом. Общие требования к управлению документами, изложенные в ИСО 15489, нашли отражение в стандартах ИСО серии 9000. Семейство стандартов ИСО 9000 было разработано для того, чтобы помочь организациям всех видов собственности внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества. Эти стандарты приняты и в нашей стране как национальные стандарты, это ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования», ГОСТ Р ИСО 9004-2001, ИСО 19011-2002 [9, с. 34].

Международная стандартизация в области управления документацией позволяет все более эффективно организовать работу с документами в сфере управленческой деятельности и самостоятельным направлением совершенствования управления документацией, что позволяет быстрее выходить на международный уровень. Это способствует объединению единого информационного пространства России с европейским и мировым информационным пространством. Международные стандарты выступают гарантами таких жизненно необходимых свойств продукции, как качество, экологическая безопасность, надёжность, совместимость, способность к взаимодействию, высокая производительность и эффективность. Международные стандарты также упрощают условия торговли и распространения накопленных знаний, обмен в области технологического прогресса, создают предпосылки для более надёжной практики управления.

Новинкой в нормативной правовой базе по регулированию вопросов документационного обеспечения управления, можно считать ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования», который разработан ВНИИДАД на основе аутентичного перевода международного стандарта ISO 15489-1-2001 «Information and documentation. Records management. General (IDT)» и который вступил в силу 1 июля 2007 [5].

Положения данного стандарта направлены на решение функциональных, технологических и технических вопросов работы с документами, возникающих в процессе деловой деятельности организации. Применение его, так же как и остальных национальных стандартов, является добровольным. Стандарт распространяется на управление документами всех форматов и всех носителях, включая электронные, создаваемыми или получаемыми государственной или коммерческой организацией в процессе её деятельности или лицом, на которого возложена обязанность создавать и сохранять документы. Действие стандарта не распространяется на управление архивными документами в архивных учреждениях.

Положения национального стандарта касаются ответственности, политики, процедур, систем и процессов, связанных с документами организаций. Также стандарт содержит методические рекомендации по проектированию и внедрению документной системы.

В стандарте впервые в практике документоведения термины из сферы делопроизводства приводятся с англоязычными эквивалентами. Он даёт определения таких важных терминов как: «документная система; система управления документами (records system)»; документ (document, records); управление документами (records management) [5].

Для российских пользователей ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 представляет интерес в свете того, что в нем стандартизирован широкий набор терминов, употребляемых при ведении электронного документооборота. Например, таких, как «метаданные», «документ», «конвертирование», «миграция» и др. ГОСТ Р ИСО 15489-1 заполнил собой брешь образованную в сфере нормативно-методического обеспечения в области управления документами. Кроме того, он способствует отечественным специалистам в системе ДОУ и специалистам в области менеджмента качества общаться на ином, более профессиональном уровне.

С 1 июля 2016 года вступил в действие новый национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 30300-2015 «СИБИД. Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь», который был разработан на основе международного стандарта ISO 30300:2011 Information and documentation. Management systems for records. Fundamentals and vocabulary. Данный стандарт стал первым шагом к интегрированной системе управления документами. Он четко обозначает сферу профессиональной деятельности, подчеркивает взаимосвязь с ГОСТ Р ИСО 15486-1-2007, закрепляет доминирующее значение методологии управления документами в стандартах серии 30300.

Стандарты серии 30300 принадлежат одновременно к двум системам: менеджмента и управления документами. Данные системы почти полностью совпадают с характеристиками ГОСТ Р ИСО 15486-1-2007, но в отношении документных систем имеют небольшие дополнения, которое касается защиты безопасности. Т.к. безопасность является важным фактором управления рисками организа-

ции. Для эффективного применения стандарта в первую очередь необходимо понимание принципов функционирования систем менеджмента и, во-вторых – одновременно разбираться во всех документальных процессах организации. Стандарт состоит из введения и трех разделов, в первом – описывается область применения, отмечается то, что он подходит для любых организаций, которые хотят создать систему управления документами. Во втором разделе представлены основные положения системы управления документами. Основной пункт – это взаимосвязь системы управления документами с системой управления организацией в целом и с другими системами менеджмента. Понятие «система управления документами (СУД)» в тексте стандарта не тождественно СЭД. В третьем разделе стандарта содержатся термины и определения, которые сгруппированы по предметным областям стандарта: документ; системы управления организации; системы управления документами; процессы управления документами. В данном разделе представлены 29 терминов, но лишь для двух определений даны впервые. Это такие термины как «система управления документами», и «политики управления документами». Еще в одну группу терминов входят общие для всех систем менеджмента термины и их определения. К ним относятся термины по управлению такие как: система, система управления, высшее руководство и т.п. Но основная часть терминов данного стандарта дублируют терминологию ИСО 15489 [8].

В стандарте четко обозначены цели интеграции системы управления документами в общую систему управления организацией: оптимизация процессов и ресурсов путем интеграции документальных процессов и видов деятельности; поддержка принятия решений, основанная на достоверной информации; обеспечение совместимости систем менеджмента; соответствие установленным требованиям и предоставление доказательств этого [8].

Семейство стандартов ISO 30300 не предлагает чего-либо нового в плане оперативного управления документами, описанного в стандарте ISO 15489, с которым новые стандарты сознательно согласны. Новизна заключается в фокусе, сфере охвата и аудитории, которой адресованы стандарты. Данный стандарт не только позволяет применять международный опыт построения эффективной системы управления документами. В нем отражено развитие современного научного знания в сфере управления документацией. Также в стандарте предлагается единый подход к управлению системой документации в организации в целом. Отличие стандарта ИСО 30300 от существующих стандартов в области документационного обеспечения управления состоит в том, что в нем работа с документами происходит не в рамках отдельных функциональных подсистем, а она включается в процесс по управлению значительной массы документов, которые отражают специфику деятельности организации и ранее не были охвачены традиционным делопроизводством.

В настоящее время подготовлен проект ГОСТ Р ИСО 30301-2016 «Информация и документация. Система управления документами. Требования», в котором будут описаны процессы управления документами в организации, что позволит обеспечить прозрачность принимаемых решений руководителем. Данный стандарт подготовлен по международному стандарту ИСО 30301:2011. Информация и документация. Системы управления документами. Требования (ISO 30301:2011. Information and documentation. Management system for records. Requirements, IDT) [8].

Но с введением в действие вышеперечисленных стандартов в области документационного обеспечения управления в России ещё больше обострилась проблема, связанная с терминологией в данной сфере. Дефиницию понятия «документ, документированная информация» дают такие нормативные правовые акты как: Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ГОСТ Р 7.0.8-2013 «СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования», Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти от 23 декабря 2009 г. № 76. На сегодняшний день все нормативные документы действующие, но определение понятия документ в них разнятся.

Составлению и оформлению документов на бумажных носителях также уделяется большое внимание. Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела разработан национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 «СИБИД. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». ГОСТ будет введен в действие взамен ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» с 1 июля 2018 г. В нем изменена структура, следуя современному течению времени, изменены некоторые реквизиты, которые на сегодняшний день стали неактуальными. Введение данного стандарта позволит вести делопроизводство в организациях на более современном профессиональном уровне.

По мере развития информационных технологий непрерывно идет совершенствование как международных, так и национальных стандартов в этой области. К электронному документообороту и электронным документам предъявляются все более жесткие требования. Так в июле 2016 г. был введен в действие ГОСТ Р 7.0.95-2015 «СИБИД. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики». Настоящий стандарт устанавливает основные виды электронных документов, соответствующие условиям работы библиотек, необходимый набор характеристик, технико-технологические параметры, метаданные электронных документов, их выходные сведения; приводит необходимые термины и их определения. Стандарт не распространяется на электронные документы и формы документов сферы управления и делопроизводства, документы, требующие электронную подпись, компьютерные программы, документы и данные, предназначенные исключительно для компьютерной обработки; финансовые документы и документы ограниченного распространения [3].

В октябре 2016 г. введен в действие ГОСТ Р ИСО 13008-2015 «Информация и документация. Процессы конверсии и миграции электронных документов», в котором рассмотрены вопросы планирования, требования, процедуры конверсии и миграции электронных документов с целью сохранения их аутентичности, целостности, надежности и возможности использования этих документов в качестве свидетельств деловых транзакций. Описанные в стандарте процедуры не охватывают в полной мере такие темы, как: системы резервного копирования, обеспечение долговременной сохранности электронных документов, функциональные возможности доверенных электронных хранилищ, процесс конверсии материалов их аналоговых в электронные и из электронных в аналоговые форматы [4].

Таким образом, роль международных стандартов в отечественной системе стандартизации, можно утверждать, что она становится все более значительной. Знание и применение международных и национальных стандартов по работе с документами сегодня особенно необходимы, поскольку существует множество организаций взаимодействующих с зарубежными партнерами. Применение стандартов серии ИСО не является обязательным, однако в современных условиях следование международным стандартам является средством повышения конкурентоспособности, гарантией надежности и качества.

#### Литература

1. Басаков М.И., Замышкова О.И. Делопроизводство [Документационное обеспечение управления]: учебник. Ростов н/Д.: Феникс, 2014. 376 с.
2. Волкова Д.В. Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО) // Делопроизводство. 2006. № 2. С. 9–15.
3. ГОСТ Р 7.0.95-2015 «СИБИД. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики». URL: <https://narfu.ru/university/library/%D0%98%D0%A6%D0%9D%D0%91/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2-7.0.95-2015.pdf> (дата обращения: 28.02.2018).
4. ГОСТ Р ИСО 13008-2015 «Информация и документация. Процессы конверсии и миграции электронных документов». URL: <http://internet-law.ru/gosts/gost/60623/> (дата обращения 28.02.2018).
5. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования». М., 2007.
6. Костамапов М.Н. Унификация и стандартизация документов управления // Секретарское дело. 2001. № 4. С. 28–32.
7. Митченко О.Ю. Рысков О.И. Международный стандарт по управлению деловой документацией ИСО 15489-2001 // Делопроизводство. 2003. № 3. С. 62–64.
8. Система управления документами. URL: [https://www.sekretariat.ru/article/210256-qqe-16-m4-01-04-2016-sistema-upravleniya-dokumentami?from=PW\\_Timer\\_Qa&ustp=W](https://www.sekretariat.ru/article/210256-qqe-16-m4-01-04-2016-sistema-upravleniya-dokumentami?from=PW_Timer_Qa&ustp=W) (дата обращения: 28.02.2018).
9. Чуковенков А.Ю. Новые стандарты ISO в области оформления документов // Секретарь-референт. 2005. № 10. С. 31–34.

**А.Г. Гордеева**

*студент*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

*Научный руководитель: Л.А. Донскова*

*кандидат сельскохозяйственных наук, доцент кафедры товароведения и экспертизы*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

## **МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И НАПРАВЛЕНИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА В УСЛОВИЯХ ИНТЕГРАЦИИ**

---

**Аннотация.** В результате исследований установлено существование нескольких международных организаций по стандартизации, в которых Россию представляет Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Среди основных задач в области международного сотрудничества выделена задача гармонизации нормативных документов в сфере обращения пищевых продуктов, мнения которой изложены авторами статьи.

**Ключевые слова:** международные организации; стандартизация; качество; безопасность; стандарты; требования; гармонизация.

**A.G. Gordeeva**

*student*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural state economic university*

*Scientific adviser: L.A. Donskova*

*candidate of agricultural sciences, associate professor of merchandizing and examination*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural state economic university*

## **THE INTERNATIONAL ORGANIZATIONS FOR STANDARDIZATION AND THE DIRECTIONS OF COOPERATION IN THE CONDITIONS OF INTEGRATION**

**Abstract.** As a result of researches existence of several international organizations for standardization to whom Russia is presented by Federal Agency for Technical Regulation and Metrology is established. The problem of harmonization of normative documents in the sphere of the address of foodstuff which opinions are stated by authors of article is distinguished from the main objectives in the field of the international cooperation.

**Keywords:** international organizations; standardization; quality; safety; standards; requirements; harmonization.

Динамично развивающиеся международные отношения в различных сферах, в том числе в сфере обращения продовольственных товаров, требуют соблюдение предъявляемых к этим товарам определенных требований в области качества и безопасности. При этом развитые страны опираются в своей торговой деятельности на многочисленные стандарты и технические регламенты и привязанным к ним средствам, таким как, доступ к документации, метрологическое обеспечение испытаний, организационные вопросы оценки качества и безопасности и другим, которые составляют предмет деятельности органов по стандартизации. Очевидным является и то, что процессы в области стандартизации не могут быть изолированы от глобальных систем. Вопросы качества и безопасности невозможно решать в одностороннем порядке, на что указывают многие исследователи, и поэтому все чаще в литературе обсуждаются вопросы развития сотрудничества и взаимодействия национальных органов с международными организациями, функционирующими в области стандартизации пищевых продуктов [4].

Целью исследований, результаты, которых отражены в настоящей статье, явилось рассмотрение международных организаций функционирующих в области стандартизации, их деятельности и

форм сотрудничества, и разработка управленческих решений для повышения эффективности работ в области стандартизации пищевых продуктов.

На основе анализа литературных данных и нормативных документов, установлено, что важными международными организациями, занимающимися вопросами по стандартизации в области пищевых продуктов являются – Международная организация по стандартизации (ИСО) и Европейская организация качества (ЕОК).

Помимо этого, к международным организациям, которые участвуют в области стандартизации и технического нормирования относят: Продовольственную и сельскохозяйственную организацию ООН (ФАО), Всемирную организацию здравоохранения (ВОЗ), Комиссию «Кодекс Алиментариус» по разработке стандартов на продовольственные товары и другие организации, занимающиеся деятельностью по обеспечению международного сотрудничества в области стандартизации.

Краткая характеристика организаций и видов их деятельности представлены ниже в таблице 1.

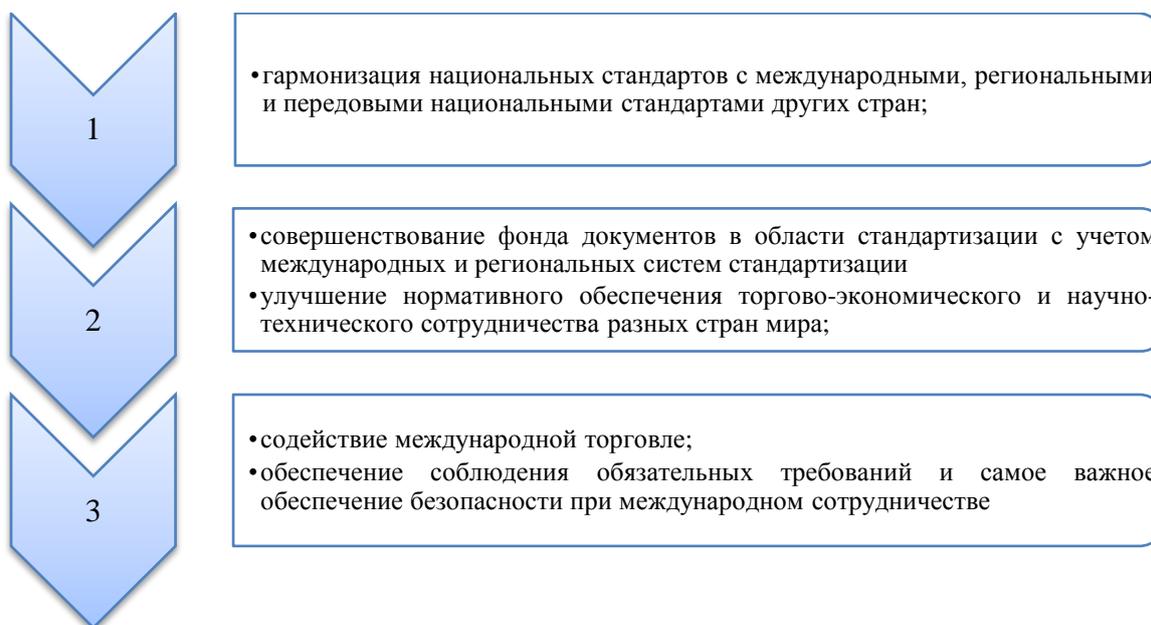
Таблица 1

**Обзорная характеристика международных организаций в области стандартизации и их деятельности**

Организация	Краткая характеристика	Виды деятельности
Международная организация по стандартизации, ИСО (International Organization for Standardization, ISO)	Создана в 1946 году, но по факту деятельность международной организации началась с 1947 года	Деятельность ИСО связана со стандартизацией широкого ассортимента товаров, технологий и услуг различных областей [3, с. 42]. На сегодняшний день в состав Международной организации по стандартизации входят сто шестьдесят пять стран. Россию представляет Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (далее Ростехрегулирование) в качестве комитета – члена ИСО [8]
Европейская организация качества (ЕОК)	Влиятельная организация в Европе по вопросам качества. ЕОК была создана в 1956 году, но носила название Европейской комиссии по вопросам качества. В 1960 году уже переименовалась в ЕОК	Цель ЕОК – внедрение идей качества в общество как стратегии повышения эффективности экономики в условиях глобализации рынков. ЕОК проводит ежегодные конгрессы. По результатам деятельности конгресса издаются материалы, которые содержат в себе ценную и полезную информацию. Эта информация несет в себе положительный опыт организаций, которые успешно используют международные и собственные стандарты качества. Россия одна из активных членов ЕОК и представляет ее Ростехрегулирование [5, с. 44]
Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН	Основана в 1945 году, как межправительственная специализированная организация ООН	Деятельность организации направлена то, чтобы уменьшить проблему голода во всем мире, путём развития сельского хозяйства, кроме того, путем улучшения питания и решения проблем продовольственной безопасности, а также доступности всем и всегда питания. Специальные программы организации помогают странам подготовиться к возможному возникновению кризисного положения с продовольствием и, если необходимо, предусматривает оказание помощи [9]
Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)	Организация создана в 1948 году. В эту организацию входит сто девяносто четыре государств-членов	Основная функция организации – это решение международных проблем здравоохранения населения Земли. Задачами ВОЗ являются: предоставление международных рекомендаций в области здравоохранения, установление стандартов здравоохранения, сотрудничество с правительствами стран в области усиления национальных программ здравоохранения, а также разработка и передача технологий и информации [6]
Комиссия «Кодекс Алиментариус»	Комиссия образована в 1961 году. На 2012 год в состав комиссии входило сто восемьдесят шесть стран и Евросоюз	Деятельность Комиссии направлена на разработку международных стандартов конкретно на пищевые продукты, а также руководств, норм и правил, которые призваны на соблюдение всех правил торговли в продовольствии и на защиту здоровья потребителя [7]

Как видно, существует целый ряд различных международных организаций в области стандартизации, которые нацелены на обеспечение должного уровня качества, безопасности и других потребительских свойств различных товаров и услуг, в том числе продовольственной группы, причем почти во всем мире.

Основные задачи в области стандартизации в рамках международного сотрудничества представлены на рисунке 1.



**Рис. 1. Основные задачи по международному сотрудничеству в области стандартизации [6, с. 37]**

Международное сотрудничество по стандартизации осуществляется как международными, так и региональными организациями по стандартизации, а также с соответствующими организациями других стран на базе соглашений, договоров, протоколов о сотрудничестве, обязательств, вытекающих из участия России в деятельности международных и региональных организаций по стандартизации.

Международное сотрудничество России с международными и региональными организациями по стандартизации включает в себя – участие в работе этих организаций, в первую очередь, это разработка международных и региональных стандартов, а также обеспечение их применения в национальной экономике и договорно-правовых отношениях со странами-партнерами.

А международное сотрудничество России с соответствующими организациями уже других стран, включает в себя – работу по гармонизации с национальными стандартами, совместную разработку стандартов, совместное проведение научных исследований, обмен опытом, информацией и многое другое [10, с. 63–64].

Бесспорным является тот факт, что взаимодействие и международное сотрудничество различных стран имеет огромное значение и необходимо для успешного развития торгового, экономического и научно-технического обмена. По оценкам зарубежных специалистов стандартизация и деятельность по оценке соответствия оказывают непосредственное влияние примерно на 80% мировой торговли. Поэтому разработка международных стандартов становится все более значимой, так как различия национальных стандартов на одну и ту же продукцию, предлагаемую на мировом рынке, могут явиться барьером на пути развития международной торговли.

Вместе с тем, анализ литературных данных и практический опыт работы в сфере обращения продовольственных товаров показывает, что существуют некоторые трудности и спорные моменты в области стандартизации.

Одна из трудностей международных организаций по стандартизации является разрозненность инфраструктуры нормативных документов, регламентирующих качество. То есть отсутствует четкое построение, конкретизация и детализация. Причем не все стандарты могут быть доступны к свободному чтению на других языках. Стоит более детально углубиться в разработку структуры нормативных документов и обеспечить их доступ перевода на языках той страны, которая входит в ту или иную международную организацию.

Вопросы гармонизации нормативных документов на пищевые продукты, на наш взгляд, также требуют принятия некоторых управленческих решений. Например, Г.Д. Апалькова [1] на примере молочной продукции рассматривает вопросы гармонизации российских и межгосударственных стандартов на методы контроля молочной продукции, и указывает на существенное отставание их от международной практики. Авторы статьи согласны с мнением исследователя о том, что в области формирования отечественной нормативной базы на методы контроля пищевой продукции и ее гармонизации

зации с международными нормативными документами, по-прежнему остается первоочередной задачей.

Анализ стандартов, используемых в международной и отечественной практике, на пищевые продукты, указывает на некоторые различия в отношении требований к качеству. Такие показатели как маркировка и требования к безопасности пищевых продуктов являются обязательными и предусмотрены нормативными документами в зарубежной и отечественной практике. Причем, ключевой и первичной характеристикой пищевой продукции является ее безопасность, разработаны специальные нормативно-правовые базы, в которых безопасность продуктов является основным режимом регулирования. Например, Европейский союз и Евразийский экономический союз установили основные требования к безопасности пищевой продукции. Она должна, соответствовать критериям пищевой безопасности, производиться и подвергаться обработке в надлежащих санитарно-гигиенических условиях, регистрироваться в случае необходимости, упаковываться должным образом, маркироваться, а также быть прослеживаемой.

Различия установлены в отношении требований к качеству. Отечественные стандарты технических условий на пищевые продукты в части требований к качеству предусматривают обязательные требования по органолептическим показателям, основными из которых являются внешний вид, вкус и запах, консистенция и цвет, а также специфические показатели, обусловленные особенностями тех или иных товаров, такие как рисунок для сыров, прозрачность для питьевой воды и тому подобное. Требования по физико-химическим показателям предусматривают регламентирование наличия ряда химических веществ, микробиологическое состояние, срок и условия хранения, соотношение жидкой и твердой фазы, содержание влаги, жиров, белков, сахаров, соли, крахмала и так далее в зависимости от исследуемого продукта. В то время как в зарубежной практике органолептические и физико-химические показатели регламентируются либо для ограниченного набора товаров, например для набора товаров, включающих свежие фрукты, овощи и воду, либо для узкого круга пищевых продуктов (физико-химические показатели). В Европейском союзе, например, как правило, такие аспекты, регулируются рынком и подчиняются правилам предоставления надлежащей информации потребителю [2].

Таким образом, нами выделены две области, связанные со стандартизацией пищевых продуктов – методы испытаний и требования к качеству, в которых требуется принятие управленческих решений.

### Литература

1. Апалькова Г.Д. Анализ национальных и международных стандартов на методы контроля пищевой продукции. Проблемы и перспективы // Вестник ЮУрГУ. Серия «Пищевые и биотехнологии». 2015. Т. 3. № 3. С. 5–10.
2. Донскова Л.А. Методологические аспекты экспертизы качества пищевых продуктов в отечественной и зарубежной практике: сравнительный анализ // Международный научно-исследовательский журнал. 2017. № 12 (66). Ч. 3 (декабрь). С. 25–30.
3. Кошева И.П., Канте А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник. М.: ИД «ФОРУМ»; ИНФРА-М, 2013. 416 с.
4. Магишова Е.С. К вопросу об обеспечении безопасности пищевых продуктов в рамках продовольственного права стран Евросоюза // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Право. 2016. № 3. Т.16. С. 103–108.
5. Николаева М.А., Карташова Л.В. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник. М.: ИД «ФОРУМ»; ИНФРА-М, 2015. 352 с.
6. Всемирная организация здравоохранения // Электронная всемирная энциклопедия «Википедия». URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Всемирная\\_организация\\_здравоохранения](https://ru.wikipedia.org/wiki/Всемирная_организация_здравоохранения) (дата обращения: 20.02.2018).
7. Кодекс Алиментариус // Электронная всемирная энциклопедия «Википедия». URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Кодекс\\_Алиментариус](https://ru.wikipedia.org/wiki/Кодекс_Алиментариус) (дата обращения: 20.02.2018).
8. Международная организация по стандартизации // Электронная всемирная энциклопедия «Википедия». URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Международная\\_организация\\_по\\_стандартизации](https://ru.wikipedia.org/wiki/Международная_организация_по_стандартизации) (дата обращения: 20.02.2018).
9. Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН // Электронная всемирная энциклопедия «Википедия». URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Продовольственная\\_и\\_сельскохозяйственная\\_организация\\_ООН](https://ru.wikipedia.org/wiki/Продовольственная_и_сельскохозяйственная_организация_ООН) (дата обращения: 20.02.2018).
10. Товароведение, экспертиза и стандартизация: учебник / А.А. Ляшко, А.П. Ходыкин, Н.И. Волошко, А.П. Снитко. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. 660 с.

## НОВОЕ В УЧЕТЕ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ПО МЕЖДУНАРОДНЫМ СТАНДАРТАМ

---

**Аннотация.** В статье автор рассматривает вопросы отражения в отчетности отдельных внешних и внутренних операций банка по изменению состояния дебиторской задолженности, организацию учета, а так же её влияние на финансовое состояние кредитной организации. В целях ускорения сближения национальных и международных стандартов автор выявляет взаимосвязь между организацией учёта на предприятиях и в банках в свете последних изменений нормативного регулирования, повлекшего за собой изменение экономического смысла понятия дебиторской задолженности, ее классификации, новому подходу к расчету резервов по сомнительным долгам и ожидаемых кредитных убытков.

**Ключевые слова:** финансовый актив; дебиторская задолженность; резервы по сомнительным долгам; ожидаемые кредитные убытки; вероятность дефолта заемщика.

**T.Y. Devyatova**

*senior lecturer of the Department of accounting and audit*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural state University of Economics*

## NEW ACCOUNTING RECEIVABLES IN CREDIT INSTITUTIONS ACCORDING TO INTERNATIONAL STANDARDS

**Abstract.** In the article the author consider the issues of reflection in the reporting of certain external and internal operations of the Bank to change the status of receivables, the organization of accounting, as well as its impact on the financial condition of the credit institution. In order to accelerate the convergence of national and international standards, the authors identify the relationship between the organization of accounting in enterprises and banks in the light of recent regulatory changes that have led to a change in the economic meaning of the concept of receivables, its classification, a new approach to the calculation of provisions for doubtful debts and expected credit losses.

**Keywords:** financial asset; accounts receivable; provisions for doubtful debts; expected credit losses; probability of default of the borrower.

Как устанавливают международные стандарты – дебиторская задолженность по своему экономическому смыслу является финансовым активом. Определение в МСФО дебиторской задолженности звучит как право одной стороны получить через определенный промежуток времени денежные средства от другой стороны, которое возникло в силу заключенного сторонами договора (МСФО – 32). Для целей бухгалтерского учета в кредитных организациях различают внешнюю (клиентскую) дебиторскую задолженность и внутрибанковскую [4].

Для клиентов употребляется словосочетание «чистая ссудная задолженность по кредиту» – это сумма денег, выданная заемщику по договору кредитования без учета процентов, комиссий, пени, штрафов. Она возникает не по вине финансовой организации, а по независящим от нее обстоятельствам. Для внутрибанковского учета под дебиторской задолженностью понимают средства банка в расчетах с покупателями, подотчетными лицами, с персоналом по оплате труда, учредителями, возмещению страховых случаев и т.д. [1].

Дебиторская задолженность, с точки зрения гражданского права, является имущественным правом, т. е. правом на получение определенной денежной суммы (товара, услуги и т.п.) с должника. Данный вид задолженности отражается в бухгалтерской отчетности банка в составе активов.

Для признания дебиторской задолженности с 01 января 2018 года банки начали применять МСФО (IFRS) – 9, что существенно изменяет порядок отражения в отчетности финансовых инструментов. Отчетность по клиентской дебиторской задолженности, а именно по кредитному портфелю, в

соответствии с данным стандартом – необходимость для всех банков. Эта задача более актуальна, чем внедрение базельских подходов к управлению рисками. Ведь базельские требования внедряются давно и основаны на относительно простых моделях. МСФО – 9 касается всего общепанковского управления в целом. На основе этой отчетности рассчитываются ключевые показатели эффективности его отдельных подразделений. По этой отчетности о банке судят его контрагенты, инвесторы, рейтинговые агентства. На эту отчетность будут в перспективе ориентироваться регуляторы. Поэтому необходимо разработать принципы выбора индивидуального и группового подходов к отдельным частям кредитных портфелей. Это методологическое решение должно быть принято в результате статистического исследования концентрации кредитных портфелей, ее динамики, и соотнесено с клиентской и кредитной политикой банка.

Следующий этап – необходимо сегментировать клиентов, кредитные продукты, виды обеспечения и т.д., и для каждого сегмента выработать свой подход к моделированию и расчету рисков. Особое внимание следует уделить моделированию потоков платежей, как процентных, так и комиссий, в том числе и за просроченную задолженность.

Несмотря на то, что в рамках реализации базельских требований похожие модели уже могут быть разработаны в банке, применимость этих моделей требует тщательного анализа. Для соответствия МСФО – 9 вероятность дефолта должна зависеть от момента потока платежей по кредиту. На сегодня статистические методы основаны на анализе исторической выборки, и, следовательно, дают результаты. Среди наиболее значимых изменений нового стандарта можно выделить следующие:

- изменена классификация финансовых активов. Вместо четырех категорий, которые были ранее, новый стандарт вводит три. Первая категория – финансовые активы, учитываемые по амортизационной стоимости. Ко второй категории относятся финансовые активы, учитываемые по справедливой стоимости с отражением ее изменений в составе прочего совокупного дохода. Третью категорию представляют финансовые активы, учитываемые по справедливой стоимости с отражением ее изменений в составе прибылей и убытков;

- изменены критерии, на основании которых осуществляется классификация. В соответствии с требованиями нового стандарта классификация финансовых активов [2] основывается на бизнес-модели, используемой банком для управления данным активом, и на характеристиках денежных потоков, предусмотренных кредитным договором;

- при создании резервов вместо ранее используемой модели понесенных убытков МСФО(IFRS) – 9 вводит модель ожидаемых убытков. Предыдущая модель учета согласно понесенным убыткам основывалась на том, что актив не являлся обесцененным до момента наступления какого-либо события, приводящего к его обесценению. Например, изменение существенных условий кредитного договора, приводящее к снижению приведенной стоимости ожидаемых денежных потоков. При этом такая оценка не учитывала убытков, которые могут быть понесены в будущем в течение оставшегося срока действия выданных кредитов, хотя их величину можно объективно предсказать на основе информации за прошлые отчетные периоды. На сегодня модель учета согласно ожидаемым убыткам для создания резервов не требует наличия события убытка. Убытки, ожидаемые на дату выдачи кредита, учитываются в составе ожидаемых будущих денежных потоков, используемых для расчета эффективной процентной ставки по данному кредиту. Тем самым резерв под обесценение формируется в течение всего срока действия кредита.

Схема ожидаемых кредитных убытков гораздо шире, чем модель обесценения по новому стандарту, и ориентирована на перспективу. Это обусловлено тем, что держатели финансовых активов должны будут учитывать не только исторические сведения об объективных свидетельствах обесценения финансовых активов, но и обоснованную информацию, позволяющую сделать прогнозы на будущее. Признание кредитных убытков будет происходить раньше и в больших суммах по всем статьям, подверженным кредитному риску.

Слабые места модели учета обесценения финансовых активов на основе МСФО (IAS) – 39 отчетливо проявились в период глобального финансового кризиса 2008 года, когда стало очевидным, что оценочные резервы создавались в недостаточном объеме. Возможные будущие изменения состояния платежеспособности заемщика или экономики в целом в расчетах не учитывались. Данная модель создания резервов способствовала возникновению кризиса.

Новый порядок формирования резервов, согласно МСФО (IFRS) – 9, стал ответом на финансовый кризис. Он требует от кредитной организации создания резервов с даты выдачи кредита и выделяет три этапа резервирования в зависимости от изменения уровня кредитного риска, что в значительной степени будет способствовать решению этой проблемы. Таким образом, в финансовой отчетности стала отображаться вероятность наступления дефолта заемщика.

Существенно расширена сфера применения требований по созданию резервов под обесценение. Сейчас они должны создаваться для всех требований, подверженных кредитному риску, которые не оцениваются по справедливой стоимости через прибыль или убыток.

Кредитный риск лежит в основе бизнеса банков, и принятие ими новой модели, основанной на оценке ожидаемых убытков, существенным образом отразится на ключевых показателях результатов их деятельности, в частности, на их прибыли и капитале в целом [3]. По оценкам экспертов, новые требования приведут к росту резервов от 30 до 50%, а в отдельных сегментах, таких как ипотечное и розничное кредитование, увеличение может достичь 80-100%. Это произойдет в связи с созданием резервов по портфелям, по которым ранее их не было, расчетом ожидаемого убытка на весь срок жизни для активов с высоким кредитным риском, созданием резервов по внебалансовым позициям, влиянием ожидаемых макроэкономических событий. Что касается сферы ипотечного кредитования, то, по мнению ряда экспертов, серьезного роста резервов здесь вряд ли можно ожидать. Это обусловлено тем, что в российской ипотеке высоко значение первоначального взноса, и тем, что, согласно долгосрочным данным, стоимость недвижимости постоянно растет даже в период депрессии на 0-5% в год, не говоря уже о периодах с высокой котировкой цены на нефть. По жилой недвижимости если и были падения, то они были кратковременными и в редких сегментах.

Процедура по переходу к модели ожидаемых кредитных убытков оценивается большинством банковских специалистов как достаточно затратная. Это обусловлено теми факторами, что многие банки не располагают достаточными техническими ресурсами для внедрения новых требований, предусмотренных МСФО (IFRS) – 9. Соответственно, потребуются затраты на внедрение современных информационных технологий и привлечение дополнительных специалистов из этой сферы. Так же не все банки располагают достаточным количеством специалистов в области риск-менеджмента, а нагрузка на них существенно возрастет. Более того, есть определенные сомнения в том, имеется ли на рынке труда достаточное число квалифицированных специалистов в данной области. А нехватка кадров может существенно повысить расходы банков на оплату их услуг. Следовательно, переход к модели ожидаемых кредитных убытков может потенциально повлиять на стоимость кредитных продуктов, предоставляемых бизнесу и физическим лицам.

При переходе на МСФО (IFRS) – 9 банкам придется столкнуться с рядом сложностей. Среди них такие, как расчет резервов по МСФО (IFRS) – 9, понадобится более сложная организационная структура банка. Для формирования резервов по Российским стандартам бухгалтерского учета (РСБУ) в соответствии с Положением ЦБ РФ № 590-П требуется участие финансового и кредитного департаментов. В то же время для создания резервов под ожидаемые потери необходим учет прогнозной информации. А для этого необходимо вовлечь в процесс все подразделения банка, а также информационный департамент с целью разработки соответствующих расчетных модулей. Потребуется так же отдел, который будет аккумулировать информацию от подразделений банка, кредитного и финансового департаментов и на ее основании определять риск по каждому финансовому инструменту.

Вследствие негативного влияния роста резервов на показатели прибыли и капитала деятельность многих банков может оказаться убыточной. А это означает, что потребуются серьезная поддержка со стороны акционеров или вмешательство Банка России, т.к. он может перенести сроки обязательного внедрения.

Основные сложности нового стандарта, на взгляд автора, связаны с тем, что меняется модель оценки резервов. Так, при первоначальном признании финансового инструмента для расчета резервов необходимо определить вероятность дефолта в течение ближайших двенадцати месяцев. В дальнейшем, если риск дефолта заемщика существенно возрастет, потребуются выполнять вышеназванные действия в течение всего срока жизни финансового инструмента. А для этого используются и ретроспективная информация, и прогнозные данные. Исходя из этого, среди основных сложностей, которые могут возникнуть у банков, можно отметить следующие:

- недостаточность имеющейся внутренней информации. Для анализа текущего портфеля финансовых инструментов, возможно, потребуются сбор дополнительной информации о заемщиках;
- необходимость сбора внешней информации для прогнозирования. Для предварительного определения величины ожидаемых кредитных убытков банку необходимо использовать целый ряд рыночных отраслевых и макроэкономических показателей, и, соответственно, потребуются организовать сбор этих данных;
- поскольку сотрудникам банка придется работать с огромными массивами информации, нужны будут разработка и использование новых информационных технологий;

– необходимы серьезные изменения в организации бизнес-процессов и, возможно, реорганизация внутренних подразделений банка.

Необходимость использовать прогнозную информацию означает, что применение требований стандарта МСФО (IFRS) – 9 повлечет значительное множество допущений и суждений относительно влияния рыночных и отраслевых индикаторов на ожидаемые кредитные убытки. Более подробные требования к раскрытию информации по сравнению с теми, что были в МСФО (IAS) – 39, согласно которым банки должны объяснять свои исходные данные, допущения, суждения и модели, могут привести к множеству вопросов со стороны регулятора и аудиторов. Банкам придется обосновывать в отчетности, почему они принимают те или иные предпосылки и суждения и как это привязано к расчетам сумм созданных резервов.

Прогнозирование предполагает определение возможной вероятности дефолта заемщика в зависимости от определенных рыночных отраслевых и макроэкономических индикаторов. Сценариев обычно бывает несколько, и менеджмент банка взвешивает вероятность каждого из них. Количество сценариев зависит от экономических условий отрасли и на рынке в целом, а также от типа финансового актива.

Таким образом, модель ожидаемых кредитных убытков, предусмотренная в МСФО (IFRS) – 9, требует от банков при расчете резервов не ограничиваться анализом событий прошлого и текущего периодов и проанализировать возможные прогнозные сценарии.

Во внимание не должны приниматься разного рода маловероятные предположения. Например, экономическая депрессия, которая сопряжена с ростом безработицы или снижением реальных доходов населения, может повлиять на возврат кредитов, выданных физическим лицам.

При этом зависимость между ростом безработицы и возмещением кредитного портфеля банка по займам физическим лицам, как правило, носит нелинейный характер.

Тем подразделениям, которые занимаются управлением рисками, необходимо полностью синхронизировать свою работу с теми, кто занимается составлением финансовой отчетности, и предоставить свои риск-параметры, которые будут необходимы для определения стоимости финансовых инструментов. Более того, им необходимо будет доказать аудиторам правильность своих моделей, разработанных для оценки рисков.

На сегодняшний день можно сделать вывод, что в связи с введением новой классификации финансовых инструментов по сравнению с той, которая предусматривается ныне действующим стандартом МСФО (IAS) – 39, сотрудникам департамента бухгалтерского учета, а также тем, кто занимается составлением отчетности по МСФО, придется пересматривать цели, которые ставятся в отношении использования тех или иных финансовых активов, и, соответственно, определяться с учетными моделями [5]. Это необходимо, чтобы они могли понять, будут ли те или иные финансовые инструменты оцениваться по справедливой стоимости через прибыли (убытки) или по амортизированной стоимости.

На практике взаимодействие между различными управлениями, департаментами и службами в финансово-кредитных организациях часто является серьезной проблемой, особенно в крупных банках. А для успешного внедрения нового стандарта необходимо эффективное сотрудничество бухгалтеров, риск-менеджеров и внутренних аудиторов.

По мнению ряда экономистов, несмотря на все трудности и затраты, введение в действие основных требований нового стандарта окажет позитивное влияние на банки. Прежде всего, это выразится в том, что руководство многих финансовых организаций будет вынуждено уделить больше внимания улучшению качества своих активов [6]. Ведь в последние годы многие банки обанкротились, и у них были отозваны лицензии. Применение требований МСФО (IFRS) 9 позволит лучше понять реальное финансовое положение банков и предвидеть вероятность их банкротства на более ранней стадии, что поможет существенно ослабить негативные последствия и снизить потери.

### Литература

1. Девятова Т.Ю. Бухгалтерский учет в кредитных организациях: учебное пособие. Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2014. 167 с.
2. Ковалев В.В. Анализ баланса. Изд.4-е, перераб. и доп. М.: Проспект, 2016. 912 с.
3. Маслова Л.И. Анализ деятельности коммерческого банка (на основе публикуемой отчетности): учебное пособие. Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2014. 156 с.
4. Маслова Л.И., Власова И.Е., Девятова Т.Ю. Актуальные вопросы активных и пассивных операций кредитной организации с позиции внутрибанковского учета // Экономика и предпринимательство. 2017. № 8.3 (85-3). С. 788–793

5. Попов А.Ю. Инвестиционная недвижимость: российские и международные концепции оценки и бухгалтерского учета // Научно-исследовательский финансовый институт. Финансовый журнал. 2015. № 6 (28). С. 80–89.

6. ProfBanking. Банковский учебный центр. URL: [www.ProfBanking.com](http://www.ProfBanking.com) (дата обращения: 10.02.2018).

УДК 339.9.012

**Г.Г. Дубцов**

*кандидат технических наук, доцент кафедры технологии индустрии питания*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт пищевых производств*

**А.С. Семин**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт пищевых производств*

## **ПРОБЛЕМА ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ НАССР В ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ**

---

---

**Аннотация.** Вопрос безопасности и качества выпускаемой продукции в общественном питании с каждым годом набирает актуальность, так как люди в наше время все больше и больше стали уделять внимание своему здоровью. Каждый человек сейчас хочет употреблять в пищу блюдо или готовое кулинарное изделие не только обладающее хорошими вкусовыми качествами, но и соответствующее всем показателям качества и безопасности. Для этого в 1996 году была окончательно разработана и утверждена система НАССР, по концепции которой строятся остальные системы качества и безопасности пищевых продуктов и блюд. Проблема в том, что внедрение системы на предприятие общественного питания является очень сложной и продолжительной работой, это и будет темой данной статьи.

**Ключевые слова:** безопасность; НАССР; индустрия питания; стандарт; контроль качества

**G.G. Dubcov**

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Food Technology*

*Russia, Moscow*

*Moscow State University of Food Production*

**A.S. Syomin**

*student, Master of the Department of Technology of the Food Industry*

*Russia, Moscow*

*Moscow State University of Food Production*

## **THE PROBLEM OF IMPLEMENTATION OF THE HACCP SYSTEM IN THE NUTRITION INDUSTRY**

**Abstract.** The issue of safety and quality of products in public catering is gaining importance every year, as people in our time increasingly began to pay attention to their health. Everyone now wants to eat a dish or a ready-made culinary product, not only having good taste qualities, but also corresponding to all indicators of quality and safety. To this end, in 1996, the HACCP system was finalized and approved, the concept of which is based on the remaining systems of quality and safety of food and food. The problem is that the introduction of the system into the public catering enterprise is a very complex and lengthy work, this will be the topic of this article.

**Keywords:** security; HACCP; the food industry; standard; quality control

Название системы НАССР (русский вариант ХАССП) является аббревиатурой и происходит от заглавных букв английских слов Hazard Analysis and Critical Control Points, что в переводе означает Анализ Рисков и Критические Контрольные Точки [3].

Система НАССР была впервые разработана в США в 1960 году в условиях строжайшей секретности компанией Пиллсбери (the Pillsbury Company), работавшей на NASA. Жизненно важно было гарантировать безопасность пищи для американских астронавтов. В то время большинство систем контроля безопасности и качества продуктов питания базировались на контроле конечного продукта. Стала очевидна необходимость превентивной системы, обеспечивающей твердую уверенность в

безопасности пищевых продуктов. Для этого и была создана система ХАССП. Спустя 10 лет ее практического применения в NASA, в 1971 году она была представлена на Первой Американской национальной конференции по защите пищевых продуктов, была одобрена и начала внедряться в пищевой промышленности. Дальнейшее развитие эта система получила в середине 80-х годов, когда Американская Академия наук предложила использовать принципы данной системы для разработки систем управления качеством и на других предприятиях, в частности пищевой отрасли. С 1996 года началось стремительное распространение системы НАССР по всему миру – пищевые предприятия Америки, Европы, Австралии активно внедряли в работу принципы НАССР. Чуть позже система НАССР начала обирать обороты и в индустрии питания, так как с каждым годом посещение предприятий общественного питания возрастало, как и спрос на высококачественную продукцию. Наличие на предприятии питания системы НАССР или ее элементов обеспечивало еще более высокий спрос и проходимость, что несомненно поднимало экономику предприятия и его конкурентоспособность.

1 июля 2013 года на территории Российской Федерации, в связи с многочисленными жалобами потребителей о несоответствии на некоторых предприятиях должных показателей безопасности и качества выпускаемой продукции и многочисленными нарушениями организационно-производственных процессов, на предприятиях общественного питания и предприятиях изготовителей пищевой продукции, (а так же под влиянием западных тенденций) система НАССР стала являться обязательной и должна была присутствовать на всех предприятиях питания, так же вступил в силу Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», предписывающий: «При осуществлении процессов производства (изготовления) пищевой продукции, связанных с требованиями безопасности такой продукции, изготовитель должен разработать, внедрить и поддерживать процедуры, основанные на принципах НАССР» [5, с. 20]. Были разработаны стандарты ГОСТ Р 51705-2001 и ГОСТ Р ИСО 22000-2007 которые включали методы разработки и внедрения системы НАССР на предприятиях общественного питания.

Согласно п. 3 ст. 11 ТР ТС 021/2011, предприятия индустрии питания России, Белоруссии и Казахстана обязаны внедрять систему НАССР, либо ее элементы, потому что внедрение полностью такой объемной и структурированной системы в некоторых предприятиях просто невозможно и нецелесообразно в связи с их размерами и подготовленностью персонала. В зависимости от этих параметров предприятию предоставляются определенные сроки для внедрения системы или ее элементов.

К элементам НАССР относится соблюдение нормативно-технической документации (НТД) таких как ГОСТ, СанПин, ТТК, ТК, а также некоторых пунктов самой концепции, и других сводов правил организационно-производственных процессов на предприятиях общественного питания. Некоторые предприятия разрабатывают свои производственные программы, содержащие элементы НАССР. С этих пор органы РосПотребНадзора будут осуществлять проверки на предприятиях общественного питания на присутствие системы НАССР или хотя бы ее элементов. В случае несоблюдения системы НАССР предприятия облагаются достаточно большими штрафами. Для непосредственного внедрения системы НАССР на предприятиях общественного питания стоит разобраться, что вообще из себя представляет эта система.

НАССР – это система, с помощью которой предприятия могут идентифицировать и оценивать риски, влияющие на безопасность выпускаемой ими продукции, внедрять механизмы технологического контроля, необходимые для профилактики возникновения или сдерживания рисков в допустимых рамках, следить за функционированием контрольных механизмов и вести текущий учет. В настоящее время НАССР признана наиболее эффективной системой, в максимальной степени, гарантирующей безопасность пищевой продукции, поставляемой потребителям в общенациональном масштабе.

Основа НАССР – системный подход, охватывающий параметры безопасности блюда или кулинарного изделия на всех этапах его жизненного цикла – от получения сырья до реализации и непосредственном потреблении клиентом.

Существует семь принципов [4], которые легли в основу системы ХАССП и применяются в обязательном порядке при создании системы для определенного предприятия общественного питания:

Проведение тщательного анализа рисков (опасных факторов). Это осуществляется путем процесса оценки значимости потенциально опасных факторов на всех этапах жизненного цикла блюда или кулинарного изделия, подконтрольных предприятию. Также оценивается вероятность каких-либо рисков, и вырабатываются профилактические меры общего характера для предотвращения, устранения и сведения к минимуму выявленных опасных факторов.

Определение критических точек контроля (КТК), а также технологических этапов и процедур, в рамках которых жесткий контроль дает возможность предотвратить, не допустить потенциальную опасность или с помощью определенных мер свести к нулю возможность возникновения рисков.

Установление критических пределов для каждой контрольной точки. Здесь определяются критерии, показывающие, что процесс находится под контролем. Разработчиками системы формируются допуски и лимиты, которые крайне необходимо соблюдать, чтобы в критических контрольных точках ситуация не выходила из-под контроля.

Установление процедур мониторинга критических точек контроля (как? кто? когда?). Для этого устанавливаются системы наблюдения в КТК и создаются различные инспекции посредством регулярного анализа, испытаний и других видов производственного надзора.

Разработка корректирующих действий, которые необходимо предпринять в тех случаях, когда инспекция и наблюдения свидетельствуют о том, что ситуация может выйти, выходит либо уже вышла из-под контроля.

Установление процедур учета и ведения документации, в которой фиксируются необходимые параметры. Документация будет ярким свидетельством того, что производственные процессы в КТК находятся под контролем, все возникшие отклонения исправляются, а разработанная система НАССР для данного предприятия в целом функционирует эффективно.

Установление процедур проверки набора документации, которая должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии, отражать все мероприятия по внедрению, исполнению и соблюдению всех принципов НАССР. Другими словами, данный набор документов будет отражать факт жизнеспособности разработанной системы НАССР для данного предприятия общественного питания.

Внедрение системы НАССР или ее элементов на предприятиях общественного питания [1] в России осуществляется на основе ГОСТ Р 51705-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» [2] и строится из 12 пошаговых пунктов:

Создание группы НАССР. Сотрудники предприятия, которые будут участвовать в разработке плана ХАССП, должны обладать конкретными специальными знаниями о технологических аспектах производства и производимым блюдом, поскольку на такую группу возлагается ответственность за разработку и внедрение процедур ХАССП.

Такая группа может состоять из двух и более человек. Каждый член группы должен обладать не только достаточными знаниями, но и опытом в специализированных и смежных областях знаний:

- управление безопасностью
- технологические процессы;
- ветеринария (для мясной, молочной продукции);
- общая химия;
- общая биология;
- навыки работы с оборудованием по мониторингу и измерениям;
- законодательство в области индустрии питания.

Следует учесть необходимость привлечения сторонних экспертов для решения нестандартных вопросов, связанных с рисками в производстве определенного блюда или кулинарного изделия. Однако не стоит полностью возлагать всю ответственность по разработке плана посторонним специалистам, поскольку незнание всех тонкостей структуры организации может внести некорректные формулировки в реализацию плана ХАССП.

Описание сырья готового блюда или изделия предприятия

Подробное описание блюда и кулинарного изделия является идентификацией возможных опасностей и рисков, которые могут находиться в ингредиентах блюда или изделия. Изначально ведется опись полученного сырья, где определяются его основные свойства и состояние.

Полное описание продукта включает такую информацию:

- наименование сырья;
- качественный и количественный состав;
- данные о структуре;
- тип упаковки;
- предполагаемый срок годности и условия хранения;
- инструкция по использованию (приготовлению);
- способ распространения.

Помимо этого, в обязанности группы входит проведение аллергенной оценки используемого сырья на присутствие в нем конкретных аллергенов, незаявленные в документации, но, возможно, входящие в состав продукции.

Наглядной и компактной формой предоставления информации о продукции является таблица. При любом изменении технологии производства или состава продукта информация в таблице должна обновляться.

Определение использования продукта по назначению.

Следует точно определить предсказуемое использование продукта. Здесь учитывается:

- использование по назначению;
- непреднамеренное обращение (неправильное употребление);
- влияние ингредиентов на некоторые группы населения, в том числе маленьких детей, людей, страдающих различными заболеваниями, беременных.

Сюда можно добавить примеры, включающие особые реакции на некоторые компоненты: орехи, фенилаланин и др.

Прогнозирование использования продукта должно учитывать и способ его приготовления с последующим определением срока и условиями хранения приготовленной пищи.

Построение блок-схемы технологического процесса. Составленная подробная диаграмма технологического процесса даст более четкую и понятную картину всех этапов приготовления блюда. Блок-схема поможет выявить источники потенциального заражения и определить методы для устранения рисков. Обсуждение проблемы в группе даст больший положительный результат, если весь технологический процесс от получения сырья до заключительной отгрузки будет компактно изображен диаграммой.

Для организаций общественного питания, которые имеют большой ассортимент блюд и продукции, необязательно расписывать блок-схему для каждого блюда. Достаточно будет сгруппировать ассортимент по схожим параметрам.

Подтверждение схемы технологического процесса на объекте. После составления блок-схемы она должна пройти тестирование непосредственно на рабочем месте, поскольку невозможно изначально учесть все факторы, которые будут влиять на производство конечного продукта. Так, могут возникнуть некоторые различия при работе первой и второй смены. К тому же, устаревшая документация может не учитывать новое установленное оборудование.

На этом этапе проводится рассмотрение производственных операций на месте для проверки точности и законченности блок-схемы. В случае обнаружения каких-либо несоответствий и непрогнозируемых ситуаций в блок-схему вносятся изменения и документально оформляются.

Такое тестирование имеет очень важное значение, ведь от правильно составленной диаграммы процесса будет зависеть вся остальная цепочка шагов.

Анализ потенциальных опасностей. Чтобы приступить к обнаружению опасностей, необходимо иметь о них представление и о методах их устранения. Группе НАССР следует ознакомиться с обновленной информацией о современных типах опасностей, видах контроля рисков и о методах их предупреждения.

Анализ опасностей проводится в обязательном порядке в нескольких случаях:

- первичная разработка плана ХАССП;
- введение в рецептуру нового блюда или изделия;
- изменение технологии производства блюда или изделия;
- использование нового сырья;
- замена оборудования;
- обновление оборудования в производственном помещении;
- возникновение новых рисков.

При обнаружении существенных рисков группа НАССР разрабатывает соответствующие воздействия. Принятые меры должны предупредить возникновение опасности, ликвидировать ее или минимизировать до допустимого уровня.

Определение критических контрольных точек (ККТ)

Критической точкой называется стадия, этап или процесс, над которыми можно применить управление для предотвращения, устранения или уменьшения до допустимого уровня потенциальных рисков. Есть несколько методов для определения ККТ, например модель «дерева принятия решений», разработанная комитетом НАСМCF.

Такие критические точки особенно точно указывают на те процессы, которые требуют особого внимания. Количество ККТ ничем не ограничено и зависит от сложности технологического процесса, свойств сырья и других условий.

Задача группы ХАССП – свести количество ККТ к минимуму, ведь каждая критическая контрольная точка указывает на потенциальную опасность в процессе производства.

Основные процессы, на которые стоит обратить внимание:

- анализ сырья на присутствие остаточных веществ;
- тепловая обработка и охлаждение блюда или изделия;
- контроль состава сырья;
- исследование сырья на присутствие загрязнений, в том числе металлических;
- хранение сырья.

ККТ могут быть обнаружены на любой стадии, что говорит о возможности их устранения до начала производственного процесса путем исключения загрязнений или сведения опасности до допустимого уровня.

Установление критических пределов для каждой ККТ

Критическим пределом являются критерии, которые разделяют понятия «допустимое» и «недопустимое», то есть это максимальный или минимальный параметр, в пределах которого могут контролироваться биологические, химические или физические параметры в конкретной ККТ.

При превышении критического предела, контрольная критическая точка считается вышедшей из-под контроля, и возникают потенциальные риски.

Устанавливать значения критических пределов необходимо исходя из нормативно-правовых актов, стандартов отрасли и научных данных.

Разработка системы мониторинга для каждой ККТ

В процедуру контроля входят все наблюдения за ККТ для обеспечения соответствия критическим пределам. Лучшим вариантом является непрерывный метод мониторинга, однако в некоторых случаях непрерывное наблюдение не оправдывается себя с технико-экономической точки зрения, поэтому допускается проведение периодических контрольных мероприятий с частотой, достаточной для управления опасностями в данной ККТ.

Для оптимизации процедуры контроля на каждую ККТ устанавливаются такие параметры:

- объект мониторинга;
- методы мониторинга;
- непрерывность или периодичность процедур контроля;
- допустимая погрешность измерений;
- ответственные лица.

Разработка плана коррекции и корректирующих действий

После определения ККТ и критических пределов, группа НАССР разрабатывает план корректирующих действий на случай возникновения отклонений параметров процесса от критических пределов.

При выявленном несоответствии сначала проводится коррекция – устранение выявленной опасности. Далее, в плане корректирующих действий описываются действия, направленные на устранение причин возникших рисков или иного несоответствия в критической контрольной точке.

Такой план по исправлению ситуации на производстве должен включать в себя следующие пункты:

- сообщение о превышении критического предела;
- установление причин отклонения и устранение возникшей опасности;
- определение способа утилизации некачественной продукции;
- документирование предпринятых мер.

Установление процедур верификации (проверки)

Процедуры проверки проводятся для того, чтобы определить и подтвердить действенность плана НАССР и соответствие системы этому плану. Такие процедуры отличные от методов мониторинга и включают в себя дополнительные испытания, процедуры и методы тестирования.

Различают два типа процедур проверки:

– верификация – подтверждение согласованности с установленными требованиями путем предоставления фактических доказательств;

– валидация – определение степени соответствия плана HACCP установленным требованиям путем получения доказательств того, что запланированные операции смогут обеспечить безопасность готового продукта.

Эффективность системы напрямую зависит от умения ответственного лица вести достоверный и систематический учет выполнения плановых мероприятий. Все учетные записи должны быть открыты для изучения и ознакомления для отрасли и контрольных инстанций.

Ведение учетной документации и ревизионные проверки

Последний этап разработки плана HACCP подразумевает создание актуальной документации, подтверждающей выполнение всех предыдущих шагов.

Периодические ревизии на предприятии проводятся с применением собственных методов, процедур и тестов. В ходе таких проверок определяется соответствие системы плану HACCP, и, при наличии несоответствий, вносятся возможные корректировки с обновлением учетной документации.

Записи такой документации обычно содержат следующие пункты:

- приказ о назначении группы HACCP;
- блок-схема технологического процесса;
- описание сырья, готового блюда или изделия;
- протокол выявления ККТ;
- протокол выбора метода мониторинга и распределения процедур контроля;
- перечень ответственных лиц.

Грамотное пошаговое внедрение этих пунктов гарантированно обеспечивает безопасность и качество продукции предприятий, а также качество жизни нас как потребителей. Кроме того, контроль надзорных органов на таких предприятиях обычно сводится к минимуму. В зависимости от численности предприятия, оборудования, объемов производства и прочих факторов процесс внедрения HACCP обычно занимает 3-6 месяцев.

Принципы системы HACCP достаточно просты и подразумевают разумное упорядочение и систематизацию контроля производства блюд и кулинарных изделий.

В индустрии питания система HACCP сводит воедино и систематизирует принципы добросовестного производства готовой продукции и кулинарных изделий, естественные для нормально работающего предприятия.

Предприятия общественного питания, внедряя систему HACCP, обеспечивают тем самым защиту своей готовой пищевой продукции и продвижение своей компании в индустрии питания. HACCP на предприятии – это надежное свидетельство того, что изготовитель обеспечивает все условия, гарантирующие стабильный выпуск безопасной и качественной готовой продукции.

### **Литература**

1. Внедрение системы HACCP. URL: <http://mskstandart.ru/publications/12-shagov-vnedreniya-sistemy-khassp-na-predpriyatii/> (дата обращения: 19.12.2017).
2. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов HACCP. Общие требования».
3. История создания системы HACCP. URL: <http://www.haccp-control.ru/html> (дата обращения: 19.12.2017).
4. Основные принципы системы HACCP в индустрии питания. URL: [http://www.xn--8sbahmcrsq1cbgghbeuc.xn--p1ai/haccp\\_haccp/](http://www.xn--8sbahmcrsq1cbgghbeuc.xn--p1ai/haccp_haccp/) (дата обращения: 19.12.2017).
5. ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

## ЭТАПЫ И ПРОБЛЕМЫ ТРАНСФОРМАЦИИ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С МСФО

---

---

**Аннотация.** Статья посвящена этапам трансформации отчетности, составленной в соответствии с российскими стандартами, в отчетность по международным стандартам финансовой отчетности (МСФО). Выявлены проблемы трансформации финансовой отчетности в соответствии с МСФО. Проанализирована последовательность действий, которые необходимо осуществить при трансформации отчетности.

**Ключевые слова:** международные стандарты финансовой отчетности; МСФО; российские стандарты бухгалтерского учета; РСБУ; финансовая отчетность.

N.G. Duplenko

*PhD in Economics, Assistant Professor Department of  
Economics and Management  
Russia, Kaliningrad  
Immanuel Kant Baltic Federal University*

### STAGES AND PROBLEM OF TRANSFORMATION OF FINANCIAL STATEMENTS IN IFRS

**Abstract.** Authors devoted the article to stages of transformation of the financial statements made according to the Russian standards in the reporting made according to International Financial Reporting Standards. They revealed problems of transformation of financial statements according to IFRS. The article analyzes the sequence of the actions carried out at transformation of the reporting.

**Keywords:** international financial reporting standards; IFRS; financial statements; stages of transformation of the reporting

Обязанность составления рядом организаций отчетности в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (далее МСФО), обусловлена требованием прозрачности бизнеса для привлечения инвестиций иностранных инвесторов, что особенно важно для компаний, сотрудничающих с иностранными банками и инвесторами, а также принимающих участие в международных проектах.

Составление отчетности по МСФО возможно тремя способами: путем параллельного учета, комбинированным способом и посредством трансформации отчетности.

Параллельный учет предполагает составление отчетности одновременно и по российским стандартам, и по МСФО. Преимуществом данного способа является сравнительно высокая точность информации, основным недостатком – затратность и несовершенство средств программного обеспечения [2, с. 24].

При комбинированном способе отчетность в формате МСФО составляется периодически путем преобразования данных, полученных посредством учета в соответствии с российскими стандартами бухгалтерского учета (РСБУ). Преимуществами данного способа являются экономичность и доступность, недостатками – сравнительно высокие риски искажения отчетности, а также невозможность использования отчетности, составленной в соответствии с МСФО, для принятия оперативных управленческих решений на конец отчетного года [6, с. 75]. В настоящее время именно данный метод является основным [2, с. 23].

Трансформация отчетности предполагает перегруппировку учетной информации и корректировку статей. Данный способ является достаточно экономичным, поскольку позволяет использовать меньшее количество персонала и не требует дорогостоящего программного обеспечения [7, с. 96].

Общепринятой методики трансформации финансовой отчетности по РСБУ в отчетность, соответствующую МСФО, к настоящему времени не выработано, на каждом предприятии специалистами разрабатывается сама. При этом процесс трансформации отчетности, как правило, состоит из сле-

дующих этапов: подготовительный; рабочий; учет влияния гиперинфляции; пересчет в иностранную валюту; составление отчетности в соответствии с требованиями МСФО.

Подготовительный этап включает в себя ряд процедур, которые необходимо осуществлять перед началом процесса трансформации финансовой отчетности. Прежде всего определяется цель, для которой отчетность будет оформляться в соответствии с МСФО, также необходимо установить период, за который она будет составляться, и дату, на которую будет осуществляться процесс трансформации. Кроме того, устанавливается количество периодов, за которые будет предоставляться сравнительная отчетность. На этом же этапе определяются исполнители работ по трансформации. Кроме того, на некоторых предприятиях в ходе подготовки к трансформации отчетности проводится анализ его финансового состояния и хозяйственной деятельности.

На рабочем этапе трансформации финансовой отчетности необходимо выявить различия между требованиями РСБУ и МСФО, привести учетную политику в соответствие со стандартами МСФО и сформировать корректировочные записи. Как показывает практика, наиболее сложным при этом является приведение учетной политики в соответствие с международными стандартами. В отличие от российских, в них закреплены общие принципы и требования составления отчетности, соответствующие им конкретные методики компания должна разработать самостоятельно [4; 6; 3]. При этом нередко складывается ситуация, когда возможно использование нескольких вариантов оценки и учета, и компания может выбрать для себя оптимальный вариант, который и фиксируется в учетной политике. Данный подход позволяет разрабатывать и утверждать методики при отсутствии четких требований по какому-либо вопросу, руководствуясь в таком случае общими принципами.

Достаточно важной проблемой является несоответствие принципов учетной политики в РСБУ и МСФО. Учетная политика в Российской Федерации регулирует широкий круг вопросов ведения бухгалтерского учета, в том числе рабочий план счетов, а также формы учетных регистров, порядок инвентаризации и пр., в то время как МСФО применяются для составления отчетности. Различаются и принципы учетной политики. Например, принцип приоритета по РСБУ состоит в том, что лизинговое имущество может учитываться и в балансе лизингодателя, и в балансе лизингополучателя, это зависит от условий договора. По МСФО же лизинговое имущество должно учитываться только в балансе лизингополучателя, и в учетной политике порядок отражения в учете лизингового имущества не определяется. Принцип сопоставимости в МСФО означает, в частности, что должна учитываться гиперинфляция. Что же касается РСБУ, то корректировка данных в случае гиперинфляции не осуществляется.

Таким образом, одной из важных проблем при трансформации финансовой отчетности является корректировка учетной политики. Многие эксперты сходятся во мнении, что особое внимание при этом следует уделять как одним из наиболее сложных вопросам учета основных средств [1, с. 164].

После анализа учетной политики выявляют те направления учета, по которым возникает расхождение и по которым необходимо внести корректировку – изменить классификацию элементов финансовой отчетности или их оценку. При этом для каждой корректировки обязательно документирование с ее обоснованием.

Следующим этапом является учет влияния гиперинфляции. Согласно МСФО о гиперинфляции идет речь, если общий темп инфляции за три года приближается к 100 процентам [6]. По данным Федеральной службы государственной статистики РФ гиперинфляция в России наблюдалась в 1991-1995 годах, а также в 1998 году. Суммарный темп инфляции за три последних года – 2015, 2016 и 2017 – составил 20,8 процента. Таким образом, российским компаниям пересчет данных отчетности по причине гиперинфляции в настоящее время не требуется.

После корректировок, связанных с учетом гиперинфляции, переходят к четвертому этапу, которым является пересчет в иностранную валюту. Пересчет при этом также зависит от того, является ли функциональная валюта гиперинфляционной. Если не является, то статьи денежных средств пересчитываются на дату составления отчетности, а все остальные – по курсу на дату возникновения. Если же валюта является гиперинфляционной, то сначала применяются положения МСФО (IAS) 29 «Финансовая отчетность в гиперинфляционной экономике», а затем данные отчетности переводятся в иностранную валюту по курсу на отчетную дату.

Заключительный этап – собственно составление отчетности в соответствии с требованиями МСФО. Достоверность отчетности, составленной по МСФО, должна быть подтверждена аудитором в соответствии с международными стандартами.

Составление отчетности с использованием метода трансформации может осуществляться как самой организацией, так и с привлечением аудиторской или консалтинговой компании. В настоящее время большинство российских предприятий, составляющих финансовую отчетность в соответствии

с МСФО, пользуются услугами специализированных организаций, что обусловлено высоким уровнем сложности процесса трансформации, требующим определенных компетенций и практического опыта [2, с. 24].

Анализ практики трансформации финансовой отчетности, составленной по российским стандартам, в отчетность, составленную в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности, показывает наличие целого ряда проблем, обусловленных тем, что РСБУ по многим вопросам значительно отличаются от требований МСФО. Это требует значительных затрат на обучение и переподготовку персонала, либо на оплату услуг специализированных компаний. Перспектива перехода на составление МСФО всеми организациями, по мнению большинства экспертов, является нереалистичной в силу своей нецелесообразности. Это объясняется тем, что муниципальным и государственным унитарным организациям экономически нецелесообразно переходить на МСФО, так как они непосредственно на международный рынок не выходят, кроме того, остается открытым вопрос о необходимости внедрения стандартов МСФО для субъектов малого и среднего предпринимательства, целевая аудитория которых ограничивается российским рынком.

### Литература

1. Актуальные экономические исследования калининградских вузов: сборник научных трудов / Союз землячеств приморских регионов; Балтийский федеральный университет им. И. Канта, Институт экономики и менеджмента. Казань, 2017. Выпуск 1. 266 с.
2. Горбунова Н.А. Особенности трансформации отчета о финансовых результатах в соответствии с требованиями МСФО (IFRS) // Экономика и бизнес: теория и практика. 2017. № 9. С. 22–25.
3. Кальянов А.Ю., Ившина Ю.А., Инсарская В.Г. Развитие бухгалтерского учета в России: Проблема внедрения МСФО // Вестник Тульского филиала Финансового университета. 2017. № 1. С. 75–77.
4. Международный стандарт финансовой отчетности (IAS) 1 «Представление финансовой отчетности» (введен в действие на территории Российской Федерации Приказом Минфина России от 28.12.2015 г. № 217н) (ред. от 27.06.2016 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_193588/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_193588/) (дата обращения: 10.01.2018).
5. Международный стандарт финансовой отчетности (IAS) 8 «Учетная политика, изменения в бухгалтерских оценках и ошибки» (введен в действие на территории Российской Федерации Приказом Минфина России от 28.12.2015 г. № 217н) (ред. от 27.06.2016 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_193534/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_193534/) (дата обращения: 10.01.2018).
6. Международный стандарт финансовой отчетности (IAS) 29 «Финансовая отчетность в гиперинфляционной экономике» (введен в действие на территории Российской Федерации Приказом Минфина РФ от 28.12.2015 N 217н) (ред. от 01.01.2018 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_193597/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_193597/) (дата обращения: 10.01.2018).
7. Поддубная З.В. Современные проблемы применения МСФО в России // Интеграция наук. 2017. № 6 (10). С. 95–97.

**Я.Я. Кайль**

*доктор экономических наук, профессор кафедры управления персоналом  
и экономики в сфере образования  
Россия, Волгоград*

*Волгоградский государственный социально-педагогический университет*

**Р.М. Ламзин**

*старший преподаватель кафедры управления персоналом  
и экономики в сфере образования  
Россия, Волгоград*

*Волгоградский государственный социально-педагогический университет*

## **ИННОВАЦИОННЫЕ КАДРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ: СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИХ РАЗВИТИЯ**

---

**Аннотация.** В статье кратко анализируются инновационные кадровые технологии, позволяющие расширить возможности для проявления профессиональных компетенций сотрудников на развития управления кадровым составом организации, что имеет особое значение для повышения эффективности функционирования государственной службы.

**Ключевые слова:** государственная служба; инновация; кадровая технология; человеческие ресурсы.

**Ya.Ya. Kail**

*doctor of Economics, Professor of Personnel Management and Economics in Education  
Russia, Volgograd  
Volgograd State Social and Pedagogical University*

**R.M. Lamzin**

*Senior lecturer of the Department of Personnel Management and Economics in Education  
Russia, Volgograd  
Volgograd State Social and Pedagogical University*

## **INNOVATIVE PERSONNEL TECHNOLOGIES: STATUS AND PROSPECTS OF THEIR DEVELOPMENT**

**Abstract.** The article briefly analyzes innovative personnel technologies that allow to expand the opportunities for the manifestation of the employees' professional competencies to develop the management of the staff of the organization, which is of particular importance for improving the efficiency of the civil service.

**Keywords:** public service; innovation; human resources technology; human resources.

Управление человеческими ресурсами организации во многом основано на компетентностном подходе, что, в свою очередь, связано с необходимостью постоянного повышения квалификации, расширением специальных знаний и практических умений отдельных сотрудников. Данные знания и умения должны применяться при решении широкого спектра решения трудовых вопросов, и в частности служебных обязанностей, установленные в системе государственной гражданской службы. Необходимость постоянного повышения уровня профессионализма на основе развития кадровых компетенций определяется возможностью применения технологии ассесмента. Основным элементом данной технологии состоит в проведении с должностными лицами специальных деловых игр на актуальную «тематику выполняемых трудовых задач» [3, с. 257]. Это можно применять с целью оценки имеющихся компетенции сотрудников с дальнейшим определением возможностей расширения умений и знаний путем мультидисциплинарного подхода к повышению уровня квалификации служащих.

Инновационные кадровые технологии должны соответствовать современным социально-экономическим отношениям. При этом, эти технологии должны включать эффективные методы подбора и отбора кадров, формирования кадрового резерва, способов мотивации должностных лиц и координации их совместной деятельности.

Указанные инновации в системе кадрового регулирования на государственной службе, а также применения данных инноваций в организациях различных форм собственности должны соответствовать ряду требований:

1. Эффективность и экономичность в рамках практической деятельности, что должно определяться максимально высоким уровнем выполнения должностных обязанностей при минимально возможных материальных и финансовых затратах.

2. Унифицированность и адаптированность к специфике выполнения трудовых функций – соответствие различным разновидностям деятельности имеющихся практических навыков и теоретических знаний.

3. Стимулирование конструктивных инициатив в разработке новых способов выполнения обязанностей отдельными сотрудниками в рамках своей компетенции.

4. Обеспечение высокого уровня восприимчивости персонала к реализуемым нововведениям [4, с. 1433].

Эти критерии во многом определяют инновационную специфику кадровых технологий, представляющие собой качественно новый способ назначения на должности вновь принятых сотрудников с рациональным распределением между ними различных обязанностей.

Легитимность и нормативно-правовой порядок реализации названных инноваций связан с внесением своевременных поправок в действующее законодательство и подзаконные правовые акты. Эти акты направлены на усовершенствование порядка прохождения государственной и муниципальной служб, а также необходимо и для развития правового регулирования трудовых отношений между работодателем и работниками в других организациях.

Развитие нормативно-правовой базы и ее эффективное применение на практике способно обеспечить ряд усовершенствований в системе управления кадровым составом:

1. Действия руководства по разработке и принятию управленческих решений использованию результатов кадровых технологий будут строго упорядочены.

2. Содержание и специфика кадровых технологий должно быть понятно самим сотрудникам, что дает возможность определять оптимальные способы «для дальнейшего карьерного роста» [1, с. 253].

3. Применяемые кадровые технологии не должны нарушать прав сотрудников с соблюдением необходимости уважать их личное достоинство.

4. Сотрудники должны иметь возможности использовать современные информационные технологии для трансформации, накопления и перемещения необходимых сведений в соответствии со спецификой выполняемых должностных обязанностей.

5. Уровень профессиональной квалификации должен постоянно повышаться согласно применяемым технологическим инновациям в обеспечении деятельности сотрудников.

Реализуемое кадровое новшество – это необходимый результат практико-ориентированной интеллектуальной деятельности специальных экспертов (представителей руководства организации или представителей научно-образовательных организаций) по усовершенствованию кадрового регулирования с применением качественно новых знаний в области менеджмента персонала.

В свою очередь, кадровая инновация представляет собой конечный результат внедрения указанного новшества, приводящей к необходимому изменению реализуемой кадровой работы как объекта управления и получению экономического, технологического и организационно-социального эффекта.

Такие инновации можно условно разделить на две основные разновидности:

1. Кадровые технологии, направленные на дальнейшее формирование и развитие профессиональных возможностей имеющегося кадрового потенциала.

2. Инновационные технологии, способствующие повышению уровня эффективности работы с кадрами с развитием способностей продуктивно выполнять должностные обязанности.

Важнейшими примерами инновационных кадровых технологий, которые могут быть использованы при развитии кадрового состава на государственной службе:

1. Ассесмент – технология, связанная с осуществлением специальной оценки в системе отбора персонала (установлением уровня их практических навыков и деловых качеств); последующее обучение сформированного персонала с определением потенциально возможных вариантов дальнейшего развития кадрового состава. Использование данной технологии способно выражаться в реализации комплекса действий и специальных упражнений сотрудниками в соответствии с ключевыми задачами профессиональной деятельности. Оценка характера выполнения таких действий заключается в сопоставлении реально полученных результатов с установленными нормативами функционирования персонала. На основе выявленных итогов такой оценки делается вывод о степени пригодности кандидата к данной работе, а также о возможностях последующего карьерного роста и эффективно работать в различных деловых ситуациях.

2. Обеспечение дополнительного профессионального образования с целью освоения новых способов профессиональной деятельности и овладением эффективных вариантов использования имеющихся экономических ресурсов. В этой связи должна соблюдаться практическая направленность обучения, в частности, это может происходить на установлении взаимосвязи между отдельными модулями обучения. При этом, обучающиеся сотрудники получают домашнее задание, но и удобный для использования, полный и подробный итоговый пакет материалов, которые могут применяться в последующей практической деятельности. Такими материалами могут быть специальные карточки с алгоритмами выполнения последовательности трудовых операций; описание понятным языком методики «использования имеющихся материальных и финансовых средств; выдача бланков с упрощенным представлением рабочих процедур в новых организационных условиях» [2, с. 129].

3. Регулирование последующего карьерного роста за счет рационального стимулирования деятельности сотрудников с формированием оптимальных деловых взаимосвязей при обмене деловой информацией.

4. Подготовка внутреннего кадрового резерва – разработка и реализация программ подготовки внутреннего резерва для возможного вертикального и горизонтального перемещения сотрудников в организации, в том числе для замещения вакантных должностей руководителей начального, среднего и высшего уровня управления. Такое формирование реализуется по установленным группам должностей, близких по профессиональному содержанию.

5. Реализация командной работы и комплексного подхода для объединения имеющихся профессиональных компетенций для качественного выполнения комплексных трудовых задач. При этом, происходит определение приоритетов в работе персонала с эффективным устранением ключевых должностных обязанностей.

6. Управление карьерным ростом – формирование и реализация системы отбора и должностного продвижения в структуре компании отдельных сотрудников, что основано на различных инструментах оценки деловых качеств, поведенческих и функциональных компетенций сотрудников, а также на их потенциале к росту и развитию в организации. В данном случае, полезна разработка и развитие информирования сотрудников с помощью компонентов сайта компании с организацией проведения конкурса за замещения различных должностей. Решение о приеме или продвижении основывается на принципе соответствия должности профилю и принимается с учетом консенсуса всех участников процесса отбора. В указанном отборе могут принимать участие помимо непосредственного руководства и специалистов кадровой службы, представители образовательных учреждений с определением имеющихся специальных компетенций сотрудников. Для определения профессиональных характеристик лиц, входящих во внутренний кадровый ресурс, могут организовываться заседания специальных кадровых комитетов, которые оценивают результаты выполнения запланированных мероприятий в деятельности всей организации с установлением возможностей должностного роста. Менеджеры по персоналу должны проходить дополнительное обучение навыкам подбора и оценки сотрудников для обеспечения качественных, объективных решений.

Таким образом, для реализации инновационных кадровых технологий необходимо дальнейшее развитие научных исследований по разработке способов оценки деловых качеств и способностей сотрудников. Это дает возможность адекватно определять профессиональные компетенции персонала, состоящие в наличии специальных трудовых навыков по использованию современных информационных технологий с возможным карьерным ростом в соответствующей сфере деятельности. Инновации в кадровых технологиях могут эффективно применяться в системе развития деятельности государственных гражданских служащих, а также в функционировании предприятий и организаций различных форм собственности.

### Литература

1. Кайль Я.Я., Ламзин Р.М. Концепция и существенные признаки публичного управления социально-экономическими процессами в муниципалитете // Научно-технический прогресс: актуальные и перспективные направления будущего: сборник материалов VI Международной научно-практической конференции. 2017. С. 252–255.

2. Ламзин Р.М., Кайль Я.Я. Актуальные проблемы и перспективы развития экономической науки в современных условиях // Фундаментальные научные исследования: теоретические и практические аспекты: сборник материалов III Международной научно-практической конференции. 2017. С. 127–133.

3. Ламзин Р.М., Плиев Г.А. Внедрение менеджерского подхода в муниципальном управлении энергоэффективностью жизнедеятельности // Энергоэффективность, ресурсосбережение и природопользование в городском хозяйстве и строительстве: экономика и управление: Материалы IV Международной научно-практической интернет-конференции. В 2-х частях. Часть 2. 2017. С. 255–263.

УДК 338.312

**Л.М. Капустина**

*доктор экономических наук, заведующий кафедрой маркетинга  
и международного менеджмента*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

**Аль Огили Саад Муса**

*аспирант кафедры маркетинга и международного менеджмента*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЦИКЛА ДЕМИНГА

---

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются характеристики качества и принципы управления качеством Международной организации по стандартизации, Европейской системы управления качеством. Показана связь качества продукции предприятия с его конкурентоспособностью и удовлетворенностью потребителей. Обоснована роль процессного подхода в управлении качеством товаров и услуг. Рассмотрены основные методы управления качеством. Предложены этапы управления качеством на основе методологии Э. Деминга, цикла PDCA (Планируй – Делай – Проверь – Действуй) и принципов управления качеством ИСО. Выделены три уровня управления качеством: стратегическое управление; управление проектами; оперативное руководство. Определены преимущества цикла PDCA в менеджменте качества.

**Ключевые слова:** качество продукции; принципы управления качеством; Планируй – Делай – Проверь – Действуй; улучшение качества; цикл PDCA.

**L.M. Kapustina**

*doctor of Economics, Head of Marketing and International Management Department*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural State University of Economics*

**Al Ogaili Saad Musa**

*Ph'D Student of Marketing and International Management Department*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural State University of Economics*

### QUALITY MANAGEMENT AND DEMING'S CYCLE PDCA

**Abstract.** The article deals with the principles and methods of quality management of International Standardization Organization and European Foundation for Quality Management. There is a relationship between product quality and the company's competitiveness and the requirements of the clients. The application of methodology of Edwards Deming (Plan-Do-Check-Act-PDCA) for quality management is described. The PDCA cycle includes planning for the effectiveness of quality, measuring performance, assessing quality and improving quality. The management process is divided into three levels: strategic management; project management; operational management. The tasks of each level in quality management are listed.

**Keywords:** product quality; principles of quality management; quality improvement; cycle PDCA.

Качество относится к числу динамичных и положительных категорий, поскольку все компании заинтересованы в обеспечении и непрерывном улучшении качества предоставляемых товаров и услуг. Как известно, функциональные характеристики качества продуктов представляют основной интерес для потребителей. Чтобы удовлетворить потребности клиентов в качественной продукции и сервисе производители должны соблюдать все требования к организации производственного процесса. Поэтому, с точки зрения покупателя, качество означает наилучшее выполнение товаром его функций, но с точки зрения менеджеров производства, качество – это строгое следование всем технологическим стандартам и спецификациям.

Общеизвестно, что низкий контроль качества, системные нарушения и сбои в производственных процессах могут привести к потере конкурентных преимуществ и доли рынка компании [6, с. 70]. Американский статистик и исследователь Эдвардс Деминг утверждал, что 85 процентов проблем, связанных с качеством, являются результатом неудовлетворительной организации процессов, а не отдельных ошибок [Цит. по 5, с. 112]. Ключевую роль процессного подхода в достижении успеха также отмечал гуру менеджмента Питер Друкер: необходимо систематически и непрерывно совершенствовать процессы производства продуктов и услуг, маркетинг, обслуживание, технологии, обучение и развитие персонала [Цит. по 5, с. 112]. Поэтому система менеджмента качества рассматривается, прежде всего, как процессный подход, обеспечивающий адекватное удовлетворение потребностей конечных потребителей [6, с. 70].

Международная стандартизация терминологии в области управления качеством способствовала развитию сотрудничества между производителями и потребителями разных стран мира. В соответствии с ИСО 8402:1994 качество определяется как совокупность характеристик продукта (процесса, компании, системы и пр.), способных удовлетворять заявленные и подразумеваемые потребности [1]. В ИСО 9000-2000 качество определено как интеграция функций и характеристик, определяющих степень удовлетворения потребностей клиентов [2, с. 7].

Управление качеством рассматривается многими исследователями как инструмент повышения конкурентоспособности, поскольку улучшает качество продукции, удовлетворенность потребителей и, одновременно, снижает затраты [8]. Методы управления качеством способствуют развитию гибких производственных систем и инновациям во всей производственной цепочке. Кроме того, современные тенденции аутсорсинга неосновной компетенции привели к увеличению использования ориентированных на процесс процедур обеспечения качества, которые также направлены на снижение транзакционных издержек между поставщиками и клиентами.

Одним из наиболее распространенных методов управления качеством считается концепция TQM, основанная на постоянном улучшении производственных процессов и качества продуктов и услуг, являющихся результатом этих процессов. Для успешного применения TQM требуется соблюдение следующих принципов: приверженность высшего руководства, ориентация на клиента, налаживание отношений с поставщиками, обучение персонала, ориентированное на качество, а также предупреждение дефектов, совершенствование процессов и измерение качества [6, с. 69–70].

К новейшим методам управления качеством можно отнести Европейскую систему управления качеством, разработанную Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management – EFQM). Европейский фонд управления качеством объединил усилия наиболее успешных компаний по распространению последних достижений в менеджменте качества. В 1991 была разработана Модель делового совершенства EFQM, на основе которой в 1992 году была присуждена первая Европейская премия по качеству. Модель стала основой национальных премий по качеству в 21 европейской стране, включая Россию (Премия Правительства РФ в области качества). Модель EFQM признает разнообразие методов управления качеством, основана на девяти подходах к управлению качеством: пять критериев, охватывающих основы того, что делает компания, и четыре результата (то, что компания достигает) [7, с. 1036]. Модель EFQM регулярно пересматривается и обновляется с учетом инноваций в менеджменте и всего лучшего, что было практически опробовано организациями.

Принципы управления качеством (Quality management principles-QMP) представляют собой набор фундаментальных убеждений, норм, правил и ценностей, которые принимаются как аксиомы и используются для повышения эффективности деятельности организации в целом. Принципы разработаны и обновлены международными экспертами «ISO / TC 176», которые отвечают за разработку и поддержание стандартов менеджмента качества ИСО [4]. В международном стандарте ИСО 9001:2015 определены семь принципов СМК: ориентация на клиента; лидерство; обучение персонала; процессный подход; непрерывное улучшение качества; принятие решений на основе фактических данных и свидетельств; управление взаимоотношениями.

Успешная интеграция принципов управления основана на применении технологического подхода и методологии PDCA («Планируй – Делай – Проверяй – Действуй»: «Plan – Do – Check – Act»). Такой подход позволяет высшему руководству определять потребности, планировать деятельность, распределять соответствующие ресурсы, осуществлять действия по непрерывному улучшению качества и оценивать эффективность мероприятий. Цикл PDCA является методом принятия обоснованных решений по разработке корпоративной стратегии, нового продукта или проведению финансовых операций [3].

Цикл управления качеством составлен на основе метода Деминга PDCA (таблица 1). Цикл включает планирование эффективности качества, измерение качества работы, оценку качества и улучшение качества. Уровень управления разделен на три уровня: стратегическое управление; управление проектом; оперативное руководство. Задачи каждого уровня в управлении качеством исполнения перечислены для определения их основных интересов.

Таблица 1

**Цикл управления качеством**

Цикла Деминга	Управление качеством	Уровни управления	Управленческая деятельность по улучшению качества
Планируй	Планирование параметров качества	Стратегический уровень управления	Планирование стратегических показателей качества
		Уровень управления проектами	Планирование серии проектов и команд проектов по достижению целевых параметров качества
		Управление технологическими процессами и операциями	Планирование необходимых улучшений в отдельных технологических процессах и операциях, сроков и назначение ответственных
Делай	Реализация действий по улучшению качества	Стратегический уровень управления	Уточнение реально достижимых стратегических параметров качества с учетом запланированных проектов
		Уровень управления проектами	Обеспечение необходимыми ресурсами реализации проектов по улучшению качества и внедрения технологических и управленческих инноваций
		Уровень управления операциями	Соблюдение всех спецификаций и требований в процессе выполнения запланированных операций
Проверяй	Измерение и аудит качества	Стратегический уровень управления	Предварительная оценка достижения стратегических параметров качества по итогам контроля реализации проектов.
		Уровень управления проектами	Контроль качества по результатам реализации конкретных проектов и их вклад в достижение стратегических параметров качества, внесение корректив при необходимости
		Уровень управления операциями	Измерение качества выполнения плановых операций по улучшению качества в рамках каждого проекта
Действуй	Улучшение качества	Стратегический уровень управления	Достижение плановых стратегических показателей качества и анализ причин невыполнения, выявление слабых сторон. Разработка корректирующих мероприятий.
		Уровень управления проектами	Оценка достижения качества по итогам реализации каждого проекта, анализ слабых и сильных сторон, сбоя и причин невыполнения проекта в полном объеме. Доведение параметров качества по каждому проекту до требуемого уровня.
		Уровень управления операциями	Подведение итогов по реализации операций, направленных на улучшение качества, проведение корректирующих мер.

Источник: составлено авторами.

Методология PDCA выступает универсальным подходом для управления качеством на предприятиях разных отраслей экономики: промышленность, образование, здравоохранение, финансовые учреждения, торговля и т.д. Циклы относятся ко всем процессам в организации. Система управления качеством эволюционирует от выявления ошибок к анализу и совершенствованию процессов, чтобы устранить источник, причину возникновения проблемы. Организации могут выживать только путем постоянного улучшения качества и ориентации на клиента. Непрерывное совершенствование качества и производственных процессов требует постоянного мониторинга требований потребителей и результативности деятельности организации. При измерении и анализе качества важно определить процессы, нуждающиеся в улучшении, используя целевые индикаторы.

Цикл PDCA позволяет выявить причины невыполнения плана по повышению качества продукции и работ (ошибки проектирования, низкого качества сырья, дефектов в технологическом процессе и пр.) и разработать корректирующие мероприятия для эффективного управления качеством. Цикл PDCA ставит четыре ключевых вопроса: На что это должно быть похоже? Что нам делать, и как мы должны это делать? Что должно быть достигнуто? Что еще нужно сделать? Каждый следующий цикл

предполагает улучшенный план и уточненный перечень действий, представляет собой непрерывный процесс совершенствования качества продукции.

Организации выбирают разные инструменты и методы в системе менеджмента качества, преимуществом методологии PDCA выступает непрерывность, динамичность и итеративность внесения постоянных усовершенствований во все бизнес-процессы компании, которые, в конечном итоге, обеспечивают повышение качества товаров и услуг и удовлетворенности потребителей.

### Литература

1. AS/NZS ISO 8402:1994. Quality management and quality assurance., Vocabulary, 2nd Edition, April 1, 1994, pp. 54. URL: International Organization for Standardization (ISO) (дата обращения: 10.02.2018).
2. ISO 9000:2005(E), Quality management systems – Fundamentals and vocabulary, International Organization for Standardization, 3rd Edition, Published in Switzerland. 2005, pp. 38. URL: International Organization for Standardization (ISO) (дата обращения: 12.02.2018).
3. ISO 10014: 2006, Quality management Guidelines for realizing financial and economic benefits . Genève, Switzerland, 2006, pp.25. URL: International Organization for Standardization (ISO) (дата обращения: 13.02.2018).
4. ISO org. 2015. Quality management principles. URL: International Organization for Standardization (ISO) (дата обращения: 17.02.2018).
5. Luburić R. Quality Management Principles and Benefits of their Implementation in Central Banks. Journal of Central Banking Theory and Practice, 2015. No. 3. P. 91–121.
6. Marcel T. Ngambi. The Impact of Total Quality Management on Firm's Organizational Performance// American Journal of Management. 2015. Vol. 15(4). P. 69–85.
7. Mokamba J.A., Gakure R.W., Keraro V.N. Influence of quality management systems in the performance of small and medium size enterprises in Nairobi. A Critical literature review // Prime Journal of Business Administration and Management. 2013. Vol. 3(6). P. 1033–1042.
8. Schuurman H. Quality Management and Competitiveness the Diffusion of the ISO 9000 standards in Latin America and recommendations for government strategies. United Nations Division of Production, Productivity and Management. Santiago, Chile, 1997. P. 1–90.

УДК 331.91

**Е. Каттинг**

*Герберт, Северная Территория, Австралия*

**И.А. Волкова**

*доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

## ОСОБЕННОСТИ СТАНДАРТИЗАЦИИ В АВСТРАЛИИ

---

---

**Аннотация.** Австралия входит в число лидеров, успешно применяющих стандарты электронных систем управления документацией. Специалисты, занимающиеся разработкой национальных стандартов управления проектами, накопили большой опыт, позволяющий Австралии занимать ведущие позиции в части международной стандартизации.

**Ключевые слова:** международные организации по стандартизации; стандарты управления документацией; стандарты управления проектами; компетентность менеджера проекта.

**E. Cutting**

*B.W.Cutting Pty Ltd, Herbert, Northern Territory, Australia*

**I.A. Volkova**

*Doctor of Economics, Professor of the Department of Commerce and Management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

## **PECULIARITIES OF STANDARDIZATION IN AUSTRALIA**

**Abstract.** Australia is among the leaders that successfully apply the standards of electronic document management systems. Specialists involved in the development of national standards for project management have accumulated a lot of experience, allowing Australia to take the leading positions in the field of international standardization.

**Keywords:** international standards organizations; standards of document management; project management standards; competence of the project manager.

Ведущими организациями, занимающимися разработкой стандартов качества признаны: Международная организация по стандартизации (ISO), Международный союз электросвязи (ITU) и Международная электротехническая комиссия (IEC). В Австралии на государственном уровне, аналогичные работы в области создания стандартов проводятся на базе международных документов и адаптируются к национальным особенностям. Во многом благодаря стандартам ISO и IEC, которые хотя и не распространены на территории страны в первоначальной редакции, стало возможным соотнести национальное законодательство с международными нормами.

Так, одним из направлений гармонизации национальных стандартов Австралии является сфера обеспечения безопасности. В европейских странах работодатель несет обязательства по проектированию систем безопасности труда и здоровья людей. В Австралии регулирующим в законодательстве является «Закон об охране жизни, здоровья и безопасности труда». Находясь под действием государственного контроля охраны труда и промышленной гигиены, закон главным образом регулирует обязанности и ответственность в решении задач безопасности в организации труда.

Работа по разработке национальных стандартов ведется национальной организацией Standards Australia – ведущим неправительственным органом страны, который непосредственно связан с ISO и на данный момент имеет более 30% согласований по уже действующим стандартам. Standards Australia является представителем Конгресса по стандартизации стран тихоокеанского бассейна (PASC) и осуществляет надзор внутри страны через подотчетные структуры за соблюдением стандартов в области строительства, профессиональной безопасности, охраны здоровья и другим направлениям.

Стандарты в Австралии, как и в мировой практике, призваны добровольно сертифицировать деятельность организаций в различных областях, что способствует повышению эффективности и согласованности взаимоотношений в общем бизнес-пространстве.

Закономерный интерес вызывают стандарты Австралии, используемые при управлении электронным документооборотом и стандарты проектного менеджмента.

В 2008–2009 годах Управление государственных документов штата Южной Австралии разработало новые и обновило целый ряд действующих стандартов (State Records), относящихся к электронным системам управления документами:

1. Концепция надлежащего управления – является основным документом на территории штата и соответствует стандарту, устанавливающему порядок управления документами на уровне муниципальных органов. Данный стандарт разрабатывался в соответствии с национальными особенностями, в частности руководствовался требованиями Законов о государственных документах (State Records Act, 1997) и о местном самоуправлении (Local Government Act, 1999). Он является обязательным для исполнения государственными и муниципальными органами власти на территории штата. В стандарте прописаны основные принципы «надлежащего управления документами» и конкретные нормы для ежедневного пользования.

2. Стандарт для систем управления документами и информацией. Определяет шесть основных положений и требований к документации, используется государственными органами Южной Австралии при выборе систем электронного управления документами и информацией (EDRMS). Это основополагающий документ управления государственным документооборотом, состоит из следующих составляющих: Южно-австралийского стандарта метаданных делопроизводства (SARKMS); требований к проектированию EDRMS-систем; функциональных требований к EDRMS-системам; руководству по проведению закупок и подготовке к внедрению EDRMS-систем; стратегии управления электронными документами штата Виктория (VERS).

3. Технический стандарт управления метаданными в делопроизводстве, представлен в виде данных, описывающих контекст, содержание и структуру документов и управления ими во времени. Распространяет требование на вновь устанавливаемые системы или при их обновлении.

4. Стандарт функциональных требований к EDRMS-системам, устанавливает нормативные требования, предъявляемые правительством Южной Австралии к закупаемым государственными органами EDRMS-системам.

Органы Управления государственными документами учитывают, что EDRMS-системы используемые Южно-австралийским штатом должны отвечать требованиям стандарта VERS, что позволяет им применять стандарт «Стратегия управления электронными документами», разработанный штатом Виктория, в части регламента распространяющего свое действие на продолжительное по времени хранение документов в электронном виде.

Все выше перечисленное позволяет Австралии входить в число лидеров, успешно применяющих стандарты электронных систем управления документами. Данный опыт вызывает закономерный интерес в плане создания и согласования национально ориентированных стандартов соответствующих международным системам стандартизации.

В настоящее время стандартизацией в области проектного менеджмента занято значительное количество организаций мирового уровня, ведущими в этой сфере можно выделить:

– некоммерческая структура (США), занимающаяся развитием и продвижением по всему миру стандартов управления проектами – американская профессиональная ассоциация Project Management Institute (PMI). Представлена более чем в 185-ти странах. В России с 1998 г. обучает специалистов стандартам проектного менеджмента и предоставляет программы повышения квалификации. Один из стандартов управления проектами, разработанный PMI – Project Management Body of Knowledge (PMBOK) содержит общие принципы с четко структурированными процессами и инструментами управления проектами;

– международная структура (Швейцария) – национальная ассоциация управления проектами International Project Management Association (IPMA), объединяет 55 членов ассоциации из различных стран, в том числе из России, которую представляет национальная ассоциация управления проектами СОВНЕТ. IPMA преследует ряд целей: распространение проектного управления в международных масштабах, разработка программ развития и совершенствования проектного менеджмента, формирование разных способов и методов на практике, подготовка специалистов.

Положения и нормативы, которыми руководствуются сотрудники в проектной деятельности, сформированы в документ, отражающий международные требования к компетенции и подготовке специалистов, носящий название International Competence Baseline (ICB) и подлежащий ратификации IPMA.

Основная цель Международных организаций по стандартизации проектной деятельности является создание и развитие, а также распространение и контроль за соблюдением разработанных нормативных положений. Это предполагает, что в процессе обучения принципам и особенностям сертификации в области управлением проектами, совершенствование навыков специалистов осуществляется по единым стандартам.

Категории стандартов PMI:

1. Программы. Стандарт менеджмента программ.
2. Организации. Стандарт по управлению спецификациями, степень готовности организации к проектной деятельности.
3. Проекты. Координация и надзор на уровне компетенций и информации в управлении проектами.
4. Специалисты. Уровень возрастания компетенций сотрудников проекта.
5. Профессия. Направления и сфера деятельности.

Стандарты, предъявляющие требования к компетенции специалиста по управлению и проектированию, главным образом представляют международные требования (PM ICB), к компетенции сотрудников подразделений, требования, разработанные международной ассоциацией управления проектами IPMA.

Австралийская структура стандартов управления проектами Australian Institute of Project Management (AIPM) определяет восемь компетенций для сертифицированного специалиста по управлению проектами, а сертификат руководителя проекта – насчитывает девять. Различия между специалистом и руководителем определяются количеством компетенции, критериев соответствия, объемами информации, степенью погруженности и владением навыками необходимыми для успешной деятельности на занимаемых позициях подразделения. Австралийская организация – Certified

Practicing Project Director (CPPD) / Australian Institute of Project Management (AIPM) – профессиональная организация, ведущая сразу несколько исследований и разработок региональных стандартов в сфере управления проектами на территории страны. AIPM включена в представительство IPMA с 2009 года. Ратифицированная IPMA программа сертификации сотрудников в области управления проектами делится на три уровня: CPPP – сертифицированный специалист по управлению проектами; CPPM – сертифицированный руководитель проекта; CPPD – сертифицированный директор проекта. Последний стандарт формирует девять ключевых компетенций директора по проектированию, которые в свою очередь включают внутри себя четыре элемента и подразделяются по критериям ответственности каждого элемента. Специалисты тестируются на владение знаниями и опытом по техническим и поведенческим индикаторам, выполняют задания для подтверждения соответствия должности директора по проектированию.

В рамках представленных стандартов, компетенции менеджера по проектированию оцениваются четырехуровневой системой тестирования. Инициативной группой Австралийского института управления проектами AIPM совместно с экспертами PMI разработаны: основы развития компетенции менеджера проекта PMCDF, приведенные в соответствие с требованиями PMI и сертификация специалистов по управлению проектами PMP.

Компетентность менеджеров проектов и специалистов в области управления проектами формируется из профессиональных составляющих: знаний, опыта, умений и навыков, этики, профессионального образа мышления, профессионального образа действий, владения методами и средствами проектного менеджмента.

Требования, нормы и стандарты, которые позволяют говорить о профессиональной состоятельности менеджера проекта и качестве его работы по проекту, прописываются в зависимости от конкретных условий и конечных результатов.

Экзамен на профессиональную компетентность осуществляется в ходе сертификационных испытаний и имеет особенности прохождения в зависимости от страны проведения. Международная сертификация IPMA имеет 4 уровня компетентности и оценивается экспертом от IPMA. Аттестация занимает 1-3 дня, в соответствии с присваиваемым уровнем специализации. Порядок системы сертификации в странах, согласовавших свои документы со стандартами IPMA, имеет аналогичные процедуры. В Австралии AIPM имеет 7 уровней компетентности с поэтапной оценкой. PMI содержит один уровень компетентности с аттестацией в течение нескольких часов.

С 2000 года сертификационные испытания не требуют личного присутствия кандидата и осуществляются на специальном сервисе в интернете в условиях удаленного доступа. Допуск к экзамену предусматривает отбор претендента на основании пакета документов, главным преимуществом является профессиональный опыт.

Сертификационные испытания не являются гарантией качества знаний специалиста и предусматривают разные концепции в подходе к проекту. Процессный подход предусматривает положения PMI, системный подход – AIPM, при менеджерском подходе, рационально использовать модель IPMA.

Несмотря на то, что достаточно эффективно существуют и другие национальные стандарты управления проектами: APM (Великобритания), VZPM (Швейцария), GPM (Германия), AFITEP (Франция), CEPM (Индия), PROMAT (Южная Корея), опыт стандартизации в Австралии имеет значение в мировом масштабе. Специалисты, занимающиеся разработкой национальных стандартов, накопили большой опыт, позволяющий Австралии занимать ведущие позиции в части международной стандартизации.

---

*Реализация проекта осуществляется при финансовой поддержке Европейской Комиссии в рамках проекта Jean Monnet Module «Стандартизация в системе управления качеством продукции: опыт стран Европейского Союза и перспективы сотрудничества», проект № 2016-2589/001-001, 574925-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE. Содержание данного материала отражает мнение авторов, Европейская Комиссия не несет ответственности за использование содержащейся в нем информации.*

**О.И. Клевцов**

*студент*

*Россия, Ульяновск*

*Ульяновский государственный университет*

*Научный руководитель: Н.А. Крашенинникова*

*кандидат технических наук, доцент кафедры английского языка*

*для профессиональной деятельности*

*Россия, Ульяновск*

*Ульяновский государственный университет*

## **КАЧЕСТВО ТОВАРОВ И УСЛУГ В РОССИИ НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ**

---

**Аннотация.** В статье обосновано, что в период перехода российской экономики на рыночные отношения, актуализируются вопросы применения единых требований и стандартов для российских товаров и услуг, позволяющие повысить конкурентоспособность продукции на национальном и мировом рынках.

**Ключевые слова:** стандарты; товары; услуги; качество; экономика.

**O.I. Klevtsov**

*Student*

*Russia, Ulyanovsk*

*Ulyanovsk State University*

*Scientific adviser: N.A. Krasheninnikova*

*candidate of technical Sciences, Associate Professor of Department «English for professional work»*

*Russia, Ulyanovsk*

*Ulyanovsk State University*

## **QUALITY OF GOODS AND SERVICES IN RUSSIA BASED ON INTERNATIONAL STANDARDS**

**Abstract.** The article substantiates that during the transition of the Russian economy to market relations, the application of uniform requirements and standards for Russian goods and services that allow increasing the competitiveness of products on the national and world markets is actualized.

**Keywords:** standards; goods; services; quality; economy.

В XXI веке быстрый темп жизни и рост создания различных компаний привел к тому, что каждое предприятие должно ужесточать контроль над качеством. Потребители сами диктуют высокие требования к выпускаемой продукции и услугам. Также в эти требования входят и технические условия [5, с. 31]. Однако, высокие технологии, новое оборудование не являются гарантией качества. Хорошие технические условия только в совокупности с высоким организационным уровнем может гарантировать конкурентоспособное качество товаров и услуг [8, с. 57].

Когда в мире только появились рыночные отношения, продать, возможно, было все, что угодно, даже если товар низкого качества. Но время идет, и сейчас потребители научились оценивать как качество товара, так и уровень обслуживания. Производители стали намного внимательнее в отношении контроля над качеством выпускаемой продукции и услуг, чтобы не только привлекать новых клиентов, но и стараться сделать их постоянными [2, с. 154; 6, с. 41]. В связи с этим разработано множество систем контроля качества. Рассмотрим подробнее, какие виды контроля существуют, и какими методами и средствами его производят.

Независимая оценка качества и высокого уровня производства, товаров и услуг – это главная задача для участников развитого рынка, ориентированного на интересы потребителя [9, с. 24]. Именно поэтому в 1946 году инженеры и эксперты ряда развитых стран образовали международный комитет стандартизации, который стал транснациональной платформой для создания системы универсальных и специфических стандартов ISO.

Международные стандарты ISO – это свод критериев оценки бизнеса и технологий, который сегодня используют все участники мирового рынка в качестве эталона. Наиболее популярным из стандартов считается ISO 9000, впервые был применен в 1987 году. Главное отличие данных стан-

дартов от всех предыдущих заключалось в обобщенном подходе к оценке качества управления производством и бизнесом. Тот есть международные стандарты ISO 9000 стали применяться технологическим комплексам в целом, как и к процессам управления, а не к определенной группе товаров [1, с. 221].

В современном мире рыночных отношений одна из главных характеристик товара – это его цена. Действительно, за небольшую цену мы даже готовы пожертвовать многими другими полезными качествами товара, и, наоборот, мы можем отказаться от товара, полностью устраивающего нас по другим характеристикам, только потому, что нас не устраивает его цена. Цена важна в любом товаре. С другой стороны, цене зачастую противопоставляется такая характеристика как качество. Качество – очень объемное понятие, которое включает в себе много других характеристик. Тем не менее, на интуитивном уровне слово «качество» понимает любой человек.

Цена и качество – две характеристики, которые зачастую прямо пропорциональны друг другу, то есть чем выше цена, тем выше качество. При этом для покупателя высокая цена является недостатком, а высокое качество – преимуществом. Соотношение цена-качество – один из главных критериев для выбора товара. Соотношение цена-качество – это чаша весов, на одной стороне деньги, которые готов отдать покупатель, а другой товар продавца. Наиболее оптимальным вариантом является равновесие. Однако иногда, чаша денег может перевесить, и покупатели отреагируют на это низким спросом. С другой стороны, если перевесит чаша товара, то тогда продавец столкнется с невыгодностью такой сделки и невозможностью покрыть расходы на товар или извлечь из него прибыль. Надо заметить, что второй вариант более жизнеспособен, более того компании, которые за низкую цену могут предложить высокое качество быстро захватывают рынок, при условии, что прибыль для дальнейшего развития компании будет достаточной. Вопросы установки наиболее выгодной цены, относятся к политике ценообразования.

Понятие «соотношение цена-качество» уже давно стало хорошим маркетинговым ходом. Любой человек, знакомый с рыночными отношениями, который хоть раз смотрел рекламу по телевидению или стендах знает, что почти все они содержат посыл о том, что их товар имеют наилучшее соотношение этих двух характеристик. Понятно, что это не всегда так. Кроме того, качество – понятие комплексное и дифференцированное. Качество измеряется многими параметрами, качественный товар для одного покупателя, может считаться не качественным для другого, хотя обычно представления о качестве все же совпадают.

Понятие соотношение «цена-качество» может иметь два подхода. Выбор между ценой и качеством совершает не только покупатель, но и продавец. И если в первом случае, зачастую выбор совершается без серьезного анализа, импульсивно, основываясь на эмоциях, то во втором случае соотношение цена – качество является частью огромных бизнес-планов и проектов [3, с. 63].

Определение понятия качества давал еще немецкий философ и мыслитель Гегель. В его понимание качество продукции – это способность продукции выполнять определенные функции, а также ее способность не терять это свойство с течением времени. В философии в целом закрепилось именно это определение. Качество, в философии, это особенности товара, свойства которые выделяют его. В то же время, с точки зрения экономики и бизнеса это определение больше подходит под понятие «полезность». Это различие нередко приводит к путанице в понятиях.

С прикладной точки зрения бизнеса и экономики, качество – это несколько характеристик, которые отделяют качественный товар от некачественного товара. При этом понятие «качество» зачастую трудно поддается определению, хотя почти все понимают его значение.

Используя это понятие, стоит помнить о некоторых его свойствах:

– Качество относительно. В условиях глобализации рынков и расширения ассортимента, понятие качество все больше «размывается». Но когда мы говорим: «это товар высокого качества» мы имеем ввиду, что его качество выше среднего уровня. Из-за разного уровня жизни и достатка, в разных странах отношение к качеству может быть разным. То, что в одной стране является товаром высокого качества, может являться средним в другой, из-за различной конъюнктуры рынка.

– Качество субъективно. Так как качество имеет сразу несколько характеристик, то оно субъективно для разных покупателей. Оценка качества зависит от предпочтения покупателей в этих характеристиках. Товар качественный для одного отдельного покупателя, может считаться некачественным для другого. Кроме того, у всех покупателей разная оценка качества независимо от предпочтения характеристик. Один и тот же товар может удовлетворять и не удовлетворять по качеству разных покупателей.

– Качество не является однородным. Как уже было сказано выше, качество имеет несколько характеристик и поэтому не является однородной шкалой. Для сравнения разных товаров по качеству

могут применяться оценки каждой из характеристик в баллах, с учетом веса каждой в зависимости от их важности [4, с. 156; 7, с. 98].

В свете перехода на международные стандарты качества продукции, например, ISO 9000, уже качество рассматривается с точки зрения нескольких характеристик. Рассмотрим их более подробно.

1. Функциональность. Самая важная характеристика качества товара, это, пожалуй, его функциональность. Функциональность – это способность товара выполнять те функции, которые он должен, либо те функции, которые обещают продавцы. Действительно, мало кто купит телефон, с которого нельзя будет звонить, в противном случае это будет уже не телефон. Товар, не соответствующий своим обязательным функциям не может считаться качественным.

2. Удобство использования и эргономичность. Качественный товар должен быть простым и удобным в использовании. Он не должен вызывать трудностей для извлечения своих полезных функций. Отдельного внимания заслуживает понятие эргономичности. В него зачастую вкладывают простоту во взаимодействии человека и машины, предмета и т.д. Понятие эргономичности присутствует в стандарте ISO9241, где оно раскрывается, как способность продукта быть простым в использовании и понятным. Стоит заметить, что в соответствии с этим стандартом, эргономичность подразумевает не только удобство использование, но и мысли, при использовании устройства, удовлетворенность от работы с ним.

3. Надежность. Свойство надежности можно разделить сразу на несколько подпунктов. Сюда входят безотказность, ремонтпригодность, долговечность. Безотказность – это свойство товара выполнять свои функции в любое время, в разных ситуациях, которые подходят под параметры технической регламентации. Безотказный товар может сохранять работоспособность в течение длительного времени. Ремонтпригодность – это свойство товара, которое характеризует способность товара поддерживать свою работоспособность путем технического обслуживания или ремонта. Вероятность ремонтпригодности – вероятность, с которой функции устройства подлежат. Длительность – промежуток времени, в течение которого происходит восстановление товара. Интенсивность – количество функций и свойств, которые подлежат восстановлению. Долговечность – свойство товара продолжительное время сохранять свою работоспособность. Одним из главных показателей долговечности является средний срок службы.

4. Безопасность. «Безопасность товара – состояние товара в обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, при котором риск вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя ограничен допустимым уровнем» – согласно определению ГОСТ-51303-99. Безопасность товара играет важную роль, особенно в секторе детских товаров. Наличие мелких предметов, без соответствующего указания по возрасту, а также содержание вредных, токсичных веществ запрещено.

5. Рациональность. Рациональность товара заключается в соответствии всех его характеристик его функциям. Каждый товар должен соответствовать своему основному предназначению и не иметь лишних, не подходящих свойств.

6. Соответствие стандартам качества. В России преимущественно применяются 2 стандарта качества: ГОСТ и ИСО. В государственные стандарты РФ входят положения: требования к качеству продукции, безопасность ее использования, санитарные нормы, экологические; совместимость и взаимозаменяемость продукции; методы контроля; основные потребительские свойства продукции.

В РФ кроме ГОСТа существуют и другие стандарты: отраслевые (ОСТ); технические условия (ТУ); стандарты предприятий и их объединений (СТП); стандарты общественных объединений.

Выход международных стандартов ИСО9000 является важным событием в управлении качеством. Эта серия включает следующие пять стандартов:

- ИСО 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по выбору и применению»;
- ИСО 9001 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании»;
- ИСО 9002 «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»;
- ИСО 9003 «Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»;
- ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания».

Соответствие товара стандартам качества является особенно важным в продуктовом секторе. Наличие некоторых веществ в еде может принести вред здоровью.

7. Экологические показатели. Почти все экологические требования можно найти в стандартах качества. Однако некоторые компании уделяют повышенное внимание влиянию своих продуктов на экологическую обстановку. Так же, как и благотворительность, это зачастую является хорошим рекламным ходом, повышающим престиж компании. Примером могут служить «зеленые» упаковки для продуктов.

8. Эстетичность. Немаловажную роль играет эстетичность товара. С психологической точки зрения, эстетичный товар не только вызывает у человека хорошие эмоции, но и подсознательно говорит о его правильности, гармоничности, законченности, в общем, все те свойства, которые присущи качественному товару. Современные компании уделяют огромное значение дизайну своих продуктов и зачастую тратят на это значительные денежные ресурсы. Кроме того, внешний вид товара зачастую является частью бренда и позволяет выделить свою продукцию на рынке.

9. Возможность утилизации. Это свойство тесно связано с экологическими показателями. В современных условиях повсеместно загрязнения окружающей среды, возможность утилизации становится все более актуальной. Особое значение имеет возможность переработки во вторичное сырье [10, с. 25].

Таким образом, международные стандарты, которые применяются в настоящее время в Российской Федерации, позволили расширить существующие государственные стандарты, а также повысить эффективность и конкурентоспособность отечественной продукции, как на национальном рынке, так и на мировых рынках сбыта.

### Литература

1. Афанасьев В.Я., Райченко А.В. Модернизация концепции управления // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2013. № 7. С. 221–228.
2. Гибадуллин А.А. Концептуальные направления развития промышленности Евразийского экономического союза // Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии. 2017. № 4-5 (56-57). С. 152–159.
3. Гибадуллин А.А. Формирование системы детерминантов, влияющих на инвариантность экономической системы в период интеграции российской экономики // Львовские чтения – 2017: сборник статей V Всероссийской научной конференции / год научной редакцией Г.Б. Клейнера. 2017. С. 62–64.
4. Гибадуллин А.А., Пуляева В.Н., Борталевич С.И. Формирование механизмов инновационного развития с целью достижения инвариантности электроэнергетической системы // Актуальные проблемы управления в ТЭК – 2017: материалы I Всероссийской научно-практической конференции. 2017. С. 154–158.
5. Гибадуллин А.А. Формирование системы повышения устойчивости предприятий электроэнергетики. М.: Государственный университет управления, 2016. 158 с.
6. Гибадуллин А.А., Пуляева В.Н. Современные механизмы инновационного развития промышленности России. М.: Государственный университет управления, 2016. 159 с.
7. Гибадуллин А.А. Зарубежный опыт повышения устойчивого развития предприятий электроэнергетики // Предпринимательство. 2014. № 4. С. 98–118.
8. Гибадуллин А.А. Современные направления развития генерирующих компаний электроэнергетики. М.: Медлайн-С, 2013. 152 с.
9. Гибадуллин А.А. Механизмы устойчивого развития отрасли // Международный научный журнал. 2012. № 4. С. 23–27.
10. Журавлев Д.А., Клевцов О.И. Последствия глобализации как естественного процесса развития // Социально-гуманитарное обозрение. 2016. № 2. С. 25–27.

## ЕВРОПЕЙСКИЙ ОПЫТ РАЗРАБОТКИ СТАНДАРТОВ В ЭПОХУ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

---

---

**Аннотация.** Изменение подходов к системе разработки стандартов в эпоху цифровой экономики в странах ЕС отражено в статье исходя из нескольких аспектов. Рассматривается уровень государственного регулирования данных процессов, необходимость цифрового преобразования самой системы стандартизации, отражена специфика разработки стандартов техническими комитетами.

**Ключевые слова:** стандарты; цифровая экономика; интернет вещей (IoT); международная стандартизация; кибербезопасность.

О.А. Kozlova

*Doctor of Economics, Professor, Department of Commerce and management  
Russia, Nizhneartovsk  
Nizhneartovsk State University*

### THE EUROPEAN EXPERIENCE OF STANDARDS DEVELOPMENT IN THE DIGITAL ECONOMY

**Abstract.** The change of approaches to the system of standards development in the era of digital economy in the EU is reflected in the article on the basis of several aspects. We consider the level of government regulation of these processes, the need for digital transformation of the standardization system, reflected the specifics of the development of standards by technical committees.

**Keywords:** standards; digital economy; Internet of things (IoT); international standardization; cybersecurity.

Цифровые технологии способствуют крупным эволюциям социально-экономических моделей и влияют на рынки и экономику на местном, национальном, региональном и глобальном уровнях. Эпоха индустриализации 4.0, развивающаяся в последнее время очень высокими темпами, обозначила и новые вопросы в области стандартизации. Неуклонный темп происходящей цифровой эволюции-цифровой экономики, и особенно Интернета вещей (IoT), включая облачные вычисления, умные системы, открытые стандарты и кибербезопасность – являются фундаментально сложными задачами для бизнеса и личных операций, а также стратегических, технологических и инновационных решений в том числе и на государственном уровне. Ожидается, что воздействие будет повсеместным и затрагивающим все сектора, включая услуги и продукты, стимулирующие развитие новых инноваций повышающих глобальную конкурентоспособность. Успех в цифровой экономике потребует, как понимания стандартов и процессов стандартизации, так и участия в эволюции стандартов, определяющих цифровую эволюцию.

Уровень дискусионности в данной области во многих странах Европы находится на пике обсуждения и в большей степени направлен на уточнение дефиниций, выявление технологий и процессов, которые можно обозначить в рамках стандартов. Вопросами развития международных стандартов в данной области активно занимаются и российские ученые В.П. Куприяновский, Д.Е. Намиот, Д.И. Ярцев, Н.А. Уткин [3; 4], изучению вопросов развития международных стандартов посвящены работы И.А. Волковой, О.А. Козловой, Т.А. Галынчик, А.В. Тагировой [1; 2; 8].

Многими специалистами обозначен дуальный подход к решению данного вопроса, так как трансформация происходит в самой системе разработке стандартов в эпоху цифровой экономики, и конечно множественность проблем выявляется в конструктивно-содержательной части принимаемых стандартов. Особого внимания заслуживает и влияние современных процессов на развитие экономики стран и ряда отраслей.

Во-первых, составляется, обсуждается и исследуется вид интеллектуальной собственности будущего Интернета вещей (IoT), а также анализируется текущий вопрос о том, должны ли неличные цифровые данные стать правом собственности. Во-вторых, обсуждаются текущие усилия по стандар-

тизации для цифровой экономики, например, каковы проблемы, и сколько должно быть стандартизировано и насколько лояльно должны относиться государственные органы по вопросам конкуренции к предстандартным консорциумам. В-третьих, анализируются последствия новых стандартов в развитии экономики стран на макроуровне [9].

Ряд специалистов опасаются также, что стандартизация в цифровой экономике изначально может привести к недобросовестной конкуренции и стать инструментом для доступа к данным, хранящимся на конкурентов, третьих лиц и, возможно, конкурирующие экосистемы. Вместе с тем основной вопрос в рамках общего законодательства о конкуренции в индустрии данных на нынешнем этапе ее развития заключается в создании равных условий содействия внедрению современных технологий.

За последние три десятилетия сформировалась отдельная экосистема стандартизации информационных технологий. На глобальном уровне разрабатываются общие стандарты как в международных организациях по стандартизации, так и в открытых, глобальных, отраслевых органах по стандартизации. Глобальные процессы разработки общих стандартов в области информационных технологий первично доказали свою способность создавая инновационные стандарты относительно своевременно. Тем не менее скорость развития данных технологий и охват большого количества секторов, в которых они принимаются, заставляют несколько иначе взглянуть на данные процессы.

Стандартизация как экосистема адаптируется к меняющимся потребностям рынка и должна продолжать это делать, чтобы решить проблему возрастающей зависимости всех секторов экономики. Всеохватность, качество и основанные на консенсусе процессы принятия решений являются важнейшими элементами эффективной глобальной стандартизации цифровых технологий. Баланс и открытость глобальной стандартизации должны обеспечить беспристрастность, легитимность и согласие пользователей на использование разработанных стандартов, что является жизненно важным требованием для последовательного осуществления общих стандартов. Открытость предполагает справедливое участие всех заинтересованных сторон, что помогает в разработке стандартов таким образом, чтобы они были применимы на международном уровне. Однако есть опасение того, что доминирование некоторых заинтересованных сторон в глобальных процессах приведет к монополизации ряда компаний на рынках.

Особо остро становится вопрос правительственного регулирования системы стандартизации в новых отраслях. Появление новых экосистем, всепроникающий и межсекторальный характер цифровых технологий также приводят к серьезным переменам и в политических вопросах. Цифровая экономика и связанные с ней разработки стандартов занимают видное место в политической повестке дня в каждом регионе мира, и иногда преследуют общие цели, такие как баланс между безопасностью и конфиденциальностью. Для того чтобы должным образом учитывать политические цели при разработке стандартов, правительства рассматривают характер и широту своего участия в их разработке. Тем временем организации, занимающиеся установлением стандартов, должны обеспечить соответствие требований в изменяющейся роли правительств в качестве основных поставщиков в системе разработки стандартов. Имеющийся опыт показывает двойственные результаты вмешательства государства в данные процессы.

Например, это можно рассмотреть на основе принимаемых стандартов в области телекоммуникаций. Коммуникационные технологии в Европе исторически доминировали за счет национальных стандартов, что привело к фрагментации рынков и трудностям в общеевропейских коммуникациях. Поэтому, когда в 1980-х годах разрабатывалось новое поколение коммуникационных технологий, европейские власти решили выбрать стандарт, который будет действовать по всей Европе. В результате Европейский Институт стандартов телекоммуникаций (ETSI) одобрил и продвинул стандарт мобильного телефона 2G, GSM. Это было поддержано Европейской комиссией, которая затем убедила производителей и операторов связи развивать продукты и услуги на их основе.

Сетевые эффекты привели к быстрому доминированию GSM на рынке в Европе. В отличие от этого, правительство США приняло подход невмешательства, не было принято ведущего стандарта и американский рынок оставался фрагментированным. С технологией GSM все более доминирующей во всем мире, европейские производители телефонов, такие как Nokia и Ericsson имели преимущество первопроходцев, и быстро смогли выйти на экспорт в другие страны. Поэтому большинство специалистов считают, что вмешательство правительства в данном случае было успешным и экономически оправданным.

Но в долгосрочной перспективе вмешательство правительства имеет свои риски и может привести к негативным последствиям установления единых стандартов. Действительно, некоторые специалисты утверждают, что, хотя Европейский подход был успешен со стандартами 2G, но США в

конечном итоге оказались более успешными в развитии новых инноваций на более качественной технологической основе.

Вмешательство иногда может быть полностью или относительно неэффективным и расточительным. Оно также может замедлить процесс по причине ведения политических переговоров между правительством и компаниями. В результате на практике должен доминировать отраслевой подход.

Принятие решений на основе консенсуса в международных организациях по стандартизации обеспечивает интересы всех заинтересованных сторон независимо от их отраслевой принадлежности или размера, и ни один регион или экономический субъект не доминирует в этом процессе.

Однако страны ЕС несмотря на попытку найти определенный консенсус в области уровня правительственного регулирования тем менее в области новых информационных технологий придерживаются прежней схемы.

В сентябре 2017 года Европейская комиссия опубликовала предложение о постановлении Европейского парламента по введению нового закона о кибербезопасности (Постановление 2017/0225) и отмене постановления (ЕС) 526/2013 [7].

ETSI приветствует общую цель предлагаемого постановления «повысить устойчивость ЕС, и его готовность к обеспечению кибербезопасности и избежать фрагментации схем сертификации в ЕС». Тем не менее ETSI считает, что в предлагаемых правилах следует доработать некоторые моменты.

Во-первых, следует уточнить концепцию и определения стандартов для сертификации, и ETSI рекомендует, чтобы основополагающая взаимосвязь между стандартами и схемами сертификации была четко и недвусмысленно описана в проекте правил.

Во-вторых, новая законодательная база должна использоваться в качестве инструментария, а текст, измененный соответствующим образом, должен включать четкую последовательность «требования – стандарты – сертификация», а также самооценку для определения соответствия конкретным требованиям и стандартам.

Дополнительно, как отмечают на официальном сайте комитетов CEN и CENELEC, чтобы гарантировать гибкий и своевременный ответ, поддержанный европейской стандартизацией, принят стратегический план цифровой трансформации с двумя ключевыми фокусами:

- разработка стандартов для цифровой экономики;
- цифровое преобразование CEN и CENELEC [10].

Поддержка пилотных проектов будет отвечать приоритетам стратегического плана:

1. Обеспечение соответствия CEN и CENELEC потребностям индустрии для цифрового преобразования.
2. Оцифровка стандартов как процесса их разработки и использования результатов.
3. Формирование гибкой и адаптируемой к рыночным и технологическим инновациям системы CEN и CENELEC.
4. Привлечение локальных специалистов в области цифровых технологий и профессионалов [5].

Надзор за многими стандартами интернета, включая основной стандарт связи TCP / IP, осуществляется совместно с IETF (Internet Engineering Task Force) [6]. Это не демократически избранная группа, а группа опытных техников, разделенных на специализированные области. Заседания IETF открыты для всех, кто заинтересован. IETF представлял тех, кто работал на местах, многие из которых не любили бюрократический, медленный и политический процесс ISO.

Тем не менее, IETF вызвал и много вопросов формируя свое будущее направление, и, поскольку интернет продолжает массово расширяться, он находится под давлением со многих сторон. Правительства некоторых стран Африки и Азии также хотели бы, чтобы стандарты интернета находились под более официальным контролем таких органов, как Международный союз электросвязи или ИСО, что обеспечило бы более широкое представительство в этом процессе других стран.

В заключении хотелось бы отметить, то в большинстве случаев стандарты цифровых технологий разрабатываются в результате давления рынка и работы технических экспертов. Обычно это делается через официальные комитеты по установлению стандартов, такие, как Международная организация по стандартизации (ИСО), которые обеспечивают сбалансированное представительство национальных органов по стандартизации и других экспертов или заинтересованных сторон.

Но разработка стандартов в цифровой индустрии сильно отличается от традиционных подходов. Вместо того чтобы использовать формальные, сбалансированные комитеты, процесс разработки стандартов гораздо более неофициально осуществляется техническим сообществом.

Правительства иногда проявляют большой интерес к результатам процессов стандартизации в данной области, так как новая индустрия 4.0 позволяет изменить положение на мировом рынке и обеспечить конкурентоспособность. Это приводит к оказанию государственной поддержки стандартов, способствующих другим национальным интересам, таким как развитие национальных отраслей или поддержка торговли; поощрению принятия стандарта, когда одного лишь рыночного давления недостаточно для стимулирования принятия единой технологической платформы или, когда возникают монополии или доминирующие поставщики.

### Литература

1. Волкова И.А., Козлова О.А. Внедрение международных стандартов качества: условия и составляющие успеха // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: материалы VI международной научно-практической конференции. Нижневартовск, 2017. С. 412–414.
2. Галынчик Т.А. Интеллектуальная собственность в России // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. № 4. С. 11–15.
3. Куприяновский В.П., Намиот Д.Е., Куприяновский П.В. Стандартизация Умных городов, Интернета Вещей и Больших Данных. Соображения по практическому использованию в России // International Journal of Open Information Technologies. 2016. Т. 4. № 2. С. 34–40.
4. Куприяновский В.П., Ярцев Д.И., Уткин Н.А., Намиот Д.Е. Экономика стандартизации в цифровую эпоху и информационно-коммуникационные технологии на примере Британского института стандартов // International Journal of Open Information Technologies. 2016. Т. 4. № 6. С. 1–9.
5. Официальный сайт CEN and CENELEC. URL: [https://www.theparliamentmagazine.eu/articles/partner\\_article/cen-and-cenelec/cen-and-cenelec-lay-foundation-digital-economy](https://www.theparliamentmagazine.eu/articles/partner_article/cen-and-cenelec/cen-and-cenelec-lay-foundation-digital-economy) (дата обращения: 24.01.2018).
6. Официальный сайт IETF. URL: <http://www.ietf.org> (дата обращения: 24.01.2018).
7. Официальный сайт Европейского парламента. URL: <http://www.europarl.europa.eu/oeil-mobile/fiche-procedure/2017/0225> (COD) (дата обращения: 24.01.2018).
8. Тагирова А.В. Использование инноваций в бизнесе индивидуальными предпринимателями // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: материалы VI международной научно-практической конференции. Нижневартовск, 2017. С. 455–458.
9. IT standards and the digital economy. URL: <https://www.icaew.com/technical/information-technology/business-systems-and-software-selection/making-information-systems-work/it-standards-and-the-digital-economy> (дата обращения: 24.01.2018).
10. CEN and CENELEC lay the foundation for the Digital Economy. URL: [https://www.theparliamentmagazine.eu/articles/partner\\_article/cen-and-cenelec/cen-and-cenelec-lay-foundation-digital-economy](https://www.theparliamentmagazine.eu/articles/partner_article/cen-and-cenelec/cen-and-cenelec-lay-foundation-digital-economy) (дата обращения: 24.01.2018).

---

*Реализация проекта осуществляется при финансовой поддержке Европейской Комиссии в рамках проекта Jean Monnet Module «Стандартизация в системе управления качеством продукции: опыт стран Европейского Союза и перспективы сотрудничества», проект № 2016-2589/001-001, 574925-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE. Содержание данного материала отражает мнение авторов, Европейская Комиссия не несет ответственности за использование содержащейся в нем информации.*

**Т.Н. Кондратьева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики  
и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

**К.Е. Браславская**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

## **РОЛЬ МЕЖДУНАРОДНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В ИНФРАСТРУКТУРЕ ПРОСТРАНСТВЕННЫХ ДАННЫХ**

---

---

**Аннотация.** В данной статье изложены общие понятие стандартизации в области геоинформатики. Международная организация по стандартизации (ISO), а именно технический комитет TC 211, работает над стандартами в сфере геоинформатики. Технический комитет TC 211 разрабатывает серию стандартов ISO 19000, они наиболее системно выстроены из всего множества Международных стандартов. Стандарты данной серии полностью направлены на геоинформационные системы. В их основу заложено понятие эталонной модели стандарта интересующей области, которая дает способы отображения предмета стандартизации и требований к нему.

**Ключевые слова:** стандартизация; геоинформатика; структура пространственных данных; программное обеспечение; пространственные данные; технический комитет; кодирование; дистанционное зондирование.

**T.N. Kondratieva**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor Department  
for applied Informatics and computer engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**K.E. Braslavskaja**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **THE ROLE OF THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION IN THE INFRASTRUCTURE OF SPATIAL DATA**

**Abstract.** This article outlines the general concept of standardization in the field of geoinformatics. The International Organization for Standardization (ISO), namely the Technical Committee of TC 211, is working on standards in the field of geoinformatics. The Technical Committee of the TS 211 is developing a series of ISO 19000 standards, they are the most systematically built from all the set of International Standards. The standards of this series are entirely geoinformation systems. They are based on the concept of a reference standard model of the region of interest, which provides methods for describing the subject of standardization and the requirements for it.

**Keywords:** standardization; geoinformatics; the structure of spatial data; software; spatial data; technical committee; coding; remote sensing.

На сегодняшний день обмен пространственными данными любого уровня (национального, межнационального или глобального) требует развитой и четкой системы стандартов. Все части геоинформационных технологий являются объектами стандартизации, например: форма отображения, качество представления данных и т. д. Такая система должна быть целостной и опираться на стандартные спецификации в направлении компьютерных технологий. Помимо государственных стандартов, также существуют промышленные – они созданы частными организациями и фирмами, которые занимаются разработкой геоинформационных услуг [7].

Стандарты не должны противоречить друг другу. При разработке нового стандарта задействуется широкий круг специалистов, данная процедура включает в себя большое количество этапов. Для последующего использования нового стандарта создается специальная инфраструктура [5, с. 33].

Система стандартов является одной из главных составляющих Инфраструктуры пространственных данных (далее ИПД). Она регламентирует четкие правила взаимосвязи участников. На сегодняшний день для Российской ИПД существует три раздела системы стандартов:

- Международная организация по стандартизации (ISO).
- Консорциум открытых ГИС (Open Geospatial Consortium, OGC).
- российские стандарты.

Международная организация по стандартизации – это официальная мировая организация, которая направлена на то, чтобы обеспечить международное сотрудничество и сократить социальные преграды. Соучастниками ISO являются международные организации стран-участниц. Для стран, которые состоят во Всемирной торговой организации, следования стандартам ISO является обязательным. Центральный секретариат, который находится в Швейцарии, отвечает за деятельность данной организации [4, с. 5].

В сфере геоинформационных систем стандарты ISO формируются Техническим комитетом 211 (далее ISO/TC211) «Географическая информатика/Геоматика». Стандарты этого назначения, в свою очередь, создают общую серию, которая имеет название ISO 19100. На данный период данная серия насчитывает 43 стандарта, из которых 27 проектов действующие, а остальные находятся в стадии разработки, либо были отменены.

Не стоит упускать тот факт, что данные стандарты ISO – это, безусловно, ключевая, но все же недостаточная основа для полного построения ИПД. Они описывают основы геоинформатики, но не отображают структуру данных, методы кодирования. В данных стандартах описаны общие принципы, но не конкретные решения. Проще говоря, они говорят, что нужно делать, но не объясняют как именно. Объяснение процессов выполнения описаны в стандартах реализации Open Geospatial Consortium (OGC). Итак, можно сказать, что Международная организация ISO описывает общие вопросы, а объединение производителей OGC занимается вопросами взаимодействия программного обеспечения (ПО). Основные стандарты следующие [2]:

- ISO 19101 Geographic information – Reference model (модель стандартизации);
- ISO 19103 Geographic information – Conceptual schema language (язык концептуальных схем, используемый в текстах стандартов);
- ISO 19106 Geographic information – Profiles (правила создания профилей стандартов);
- ISO 19109 Geographic information – Rules for application schema (правила концептуального моделирования и построения схем приложений ГИС).
- ISO 19115 Geographic information – Metadata (метаданные).

Из данной серии стандартов наиболее известным можно считать ISO 19115 Metadata (метаданные). В нем все географические данные показаны с помощью UML-Пакетов. В каждом из них есть свой определенный набор сущностей (проще сказать классов), которые, в свою очередь, разделяются на подклассы, либо объединяются в отдельные составляющие. В России данный стандарт наиболее часто используется в ГИС-организациях, а в других странах и международных организациях принят как национальный стандарт содержания метаданных пространственной информации. В 2006 г. в Российской Федерации был создан и принят ГОСТ Р 52573-06 «Географическая информация. Метаданные», который полностью соответствует и не противоречит требованиям ISO 19115, и является национальным профилем метаданных. Принятие данного ГОСТа является большим шагом в развитии ИПД Российской Федерации. Данная специализация метаданных является основополагающей для всей нижестоящих иерархических уровней [1].

Стандартами ISO 19107 Spatial schema (пространственные характеристики объектов), ISO 19108 Temporal schema (временные характеристики объектов), ISO 19111 Spatial referencing by coordinates (пространственная привязка посредством координат), ISO 19112 Spatial referencing by geographic identifiers (пространственная привязка посредством географических идентификаторов) определяются принципы компьютерного отображения географических данных. Данные стандарты представляют не саму структуру данных, а более обширные понятия. Несмотря на то, что для работников в ГИС сфере очевидно использование таких понятий как линии, точки, полигоны, – система стандартов должна выявить все это определения и указать правила их применения для модернизации реального мира. Именно данная задача ставится в этих стандартах [4, с. 45, с. 68, с. 71].

В общей сложности в серии стандартов ISO 19100 точнее всего разработаны концепции, которые связаны с векторным отображением ГИС данных. Как известно, векторной модели представле-

ния данных противопоставляется растровая модель. Но в данной серии стандартов эти два понятия объединены в общее – покрытие, например, триангулированные сети (TIN), полигональные поверхности и сами растры. Некоторые из этих стандартов находятся еще в стадии разработки. Данное направление ориентировано, прежде всего, на стандартизацию в области дистанционного зондирования. В мире не много поставщиков таких данных, поэтому и вопрос о совместимости не стоит так остро, как в сфере традиционных геоинформационных системах.

С самого начала разработки данной серии развивались стандарты качества. На данный момент утверждены и используются ISO 19105 Conformance and testing (соответствие и тестирование) и ISO 19113 Quality principles (принципы оценки качества), ISO 19114 Quality evaluation procedures (процедуры оценки качества), ISO 19138 Data quality measures (меры качества данных) [3].

Также одной из важных составляющих ИПД является веб-служба, и в данной серии стандартов (ISO 19100) есть несколько посвященных этому разделов. Стоит отметить, что данные стандарты во многом похожи по аналогии с разработками OGC. Причем соответствующие разделы OGC уже приняты и применяются в коммерческом программном обеспечении ГИС. Поэтому при работе с веб-службами стоит сначала ознакомиться со стандартами OGC, потому как они являются более приоритетными.

В проектах ISO 19125 описан прямой доступ к базам ГИС данных. Данный стандарт разделен на две части. В первой (ISO 19125-1) описывается общая структура баз данных, во второй части – изложено расширение языка программирования SQL, который используется для создания и работы с геоинформационными данными. Данный стандарт применяется в современных коммерческих системах управления базами данных (СУБД) и реализуется многими изготовителями программного обеспечения ГИС для хранения информации в СУБД других производителей.

Также следует перечислить стандарты ISO, которые не входят, в изложенную выше, серию ISO 19100, но не менее актуальны для геоинформационного сообщества [6]:

- ISO 6709:1983 Standard representation of latitude, longitude and altitude for geographic point locations (стандартное представление географических координат);
- ISO 8601:2000 Data elements and interchange formats – information interchange — Representation of dates and times (стандартное представление дат и времен);
- ISO 23950:1998 Information and documentation. Information retrieval (Z39.50). Application service definition and protocol specification (эквивалент американского стандарта Z39.50).

Упомянутый выше стандарт ISO 8601:2000 имеет российский аналог, который называется ГОСТ ИСО 8601-2001 «СИБИД. Представление дат и времени. Общие требования». Именной данный стандарт регламентирует отображение общепринятого формата дат, например, дата «4 сентября 2017 года» имеет вид «2017-09-04».

Кроме серии TC 211 в ISO существуют другие технические комитеты, которые касаются географических данных (TC 204, TC 20, TC 69, TC 82, TC 154, TC 184). Кроме прикладных назначений, разработки TC 211 согласованы со стандартами общих компьютерных технологий (например, TC 46, JTC 1, TC 130) [1].

На сегодняшний день стандартизация является неотъемлемой составляющей геоинформационных систем. Она не только дает возможность совмещения нескольких программных продуктов, но и содержит в себе огромное количество информации (разработанной специалистами), которая может пригодиться нам, как пользователям. К тому же не требуется сразу покупать полный сборник стандартов, можно для начала изучить обзорные статьи, которые публикуют как сами организации по стандартизации, так и независимые организации и специалисты.

### Литература

1. Категории стандартов (ГОСТ). URL: <https://lektsii.org/1-44037.html> (дата обращения: 08.02.2018).
2. Краткая информация об ISO/TC211. URL: <http://tc394.ru/cooperation/isotc211/information> (дата обращения: 12.02.2018).
3. Международная организация по стандартизации (ИСО). URL: [http://www.tqm.spb.ru/3\\_iso.shtml](http://www.tqm.spb.ru/3_iso.shtml) (дата обращения: 05.02.2018).
4. Обзор по стандартам. ISO/TC 211 «Географическая информация/Геоматика» (ISO/TC 211 Geographic information/Geomatics). 2009. 137 с.
5. Стандартизированная работа / пер. с англ. М.: ИКСИ, 2007. 152 с.
6. Стандарты в ИПД. URL: <https://www.esri-cis.ru/news/arcreview/detail.php> (дата обращения: 08.02.2018).
7. Технология построения инфраструктуры пространственных данных. URL: <https://gisinfo.ru/techno/bsd.htm> (дата обращения: 12.02.2018).

**Т.Н. Кондратьева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики  
и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

**Т.С. Василюк**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

## **КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГЕОДЕЗИЧЕСКИХ И КАРТОГРАФИЧЕСКИХ РАБОТ ТОПОГРАФО- ГЕОДЕЗИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

---

---

**Аннотация.** Система управления качеством является неотъемлемой частью эффективного функционирования любого предприятия. От качественного уровня развития топографо-геодезического и картографического обеспечения зависит уровень экономического развития, обороны и безопасности страны. Поэтому необходима система управления и контроля качества работ на предприятиях.

**Ключевые слова:** производство; система управления; организация; контроль; повышение уровня качества; проект.

**T.N. Kondratieva**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor*

*Department for applied Informatics and computer engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**T.S. Vasyliuk**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF GEODESIC AND CARTOGRAPHIC WORKS OF THE TOPOGRAPHIC-GEODESIC ENTERPRISE**

**Abstract.** The quality management system is an integral part of the effective operation of any enterprise. The level of economic development, defense and security depends on the qualitative level of development of topographic and geodetic and cartographic support. Therefore, a system of management and quality control of work at enterprises is needed.

**Keywords:** production; management system; organization; control; improvement of quality level; project.

Управление качеством – это важная система строительного производства, которая предусматривает классификацию управленческой деятельности на функции. Система управления качеством представляет собой комплекс информационных, организационных, правовых, технических, экономических мероприятий, обеспечивающих и поддерживающих заданный уровень качества строительной продукции на всех стадиях строительства: начиная со стадии создания проекта, далее изготовления строительных деталей, материалов и конструкций, их транспортирования к назначенному месту, выполнения строительно-монтажных работ и заканчивая стадией эксплуатации готовых зданий и сооружений [5; 2]. Иными словами, комплексная система управления качеством геодезических и картографических работ (КСУКСР) – это комплекс последовательных мероприятий, средств и методов, которые направлены на обеспечение соответствия качества строительно-монтажных работ и объектов завершеного строительства требованиям, предъявляемым проектной документацией и нормативными документами.

Основные задачи комплексной системы:

1. Контроль норм качества строительно-монтажных работ как на стадии подготовки строительного производства, так и на стадии производства СМР.
2. Комплексное повышение уровня качества СМР.
3. Непрерывное совершенствование организации деятельности строительного производства и технологий при выполнении СМР.
4. Совершенствование методов, применяемых при оценке качества выполненных работ.
5. Регулирование экономических показателей деятельности строительных организаций [3].

Для организации комплексной системы управления качеством предприятия формируют стандарты, которые являются основой и могут подразделяются на:

1. Основные стандарты разрабатываются на начальном этапе создания системы. Они характеризуют комплексную систему управления качеством в целом.
2. Общие стандарты устанавливают порядок разработки, оформления, утверждения и внедрения стандартов предприятия, а также проведения оценки качества, время работы комиссий по оценке качества и другие вопросы;
3. Специальные стандарты. Они устанавливают методы диагностирования и анализа качества строительной продукции по видам работ, регламентируют выполнение функций управления качеством строительно-монтажных работ и организацию трудовой деятельности на предприятии [8].

Важнейшим компонентом системы управления качеством строительно-монтажных работ является организация непосредственного контроля на всех этапах их выполнения.

В состав каждой системы (КСУКГКР) входит пять таких основных подсистем: планирования, организации, исполнения, контроля и оценки, информационного обеспечения. Ответственность за организацию разработки и внедрения комплексной системы, а также качественное функционирование каждой подсистемы несут руководители предприятия и ведущие его отделы.

Перечисленные подсистемы служат для реализации самых важных направлений работы коллективов и самого предприятия в целом по повышению качества, а именно: выполнение работ без дефектов и браков; моральное и материальное стимулирование; подготовка инженерно-геодезического персонала.

За функционированием подсистемы планирования несет ответственность начальник предприятия. В его задачи входит формирование задач по повышению качества работ и нахождения наиболее целесообразных путей их выполнения. Он принимает участие в разработке комплексных планов мероприятий по повышению качества. В них учитывают развитие таких показателей: ритмичность сдачи продукции в отдел технического контроля (ОТК) (выражается в процентах от выполненного объема за квартал); минимизация брака; рентабельность, коэффициент сменности; повышения числа сдающих продукцию с первого предъявления, с личным знаком качества, по доверенности ОТК; фондоотдача и использование автотранспорта, экономия электроэнергии и основных расходных материалов. Согласно этим планам, все подразделения получают задачи по повышению уровня качества [7; 1].

Подсистема организации находится в подчинении ведущего инженера-геодезиста предприятия. Одной из основных задач этой подсистемы является обеспечение необходимых условий для эффективной работы всех экспедиций, отделов и служб. Сюда входят также усовершенствование структуры управления комплексной системой, уточнение функций и должностных инструкций. Самыми важными компонентами этой подсистемы являются мероприятия по разработке и внедрению в производство новой техники, передовых технологий.

Подсистема исполнения выполняет координацию деятельности подразделений по выполнению поставленных перед ними задач, а также обеспечивает подготовку производства. Ответственным за функционирование этой подсистемы назначается начальник планово-производственного отдела (ППО).

Подсистема контроля и оценки исполнения геодезических работ функционирует под руководством начальника отдела технического контроля (ОТК). Важными функциями этого отдела, помимо традиционных функций ОТК, является задача по осуществлению мероприятий, которые будут предотвращать выпуск продукции низкого качества. В дополнение к этим задачам, данные отделы также организуют группы по контролю и совершенствованию системы управления качеством (ГКСС), которые, в команде со старшим инженером-геодезистом предприятия, осуществляют систематическое руководство работой всех отделов, экспедиций и служб в этом направлении. Непосредственное руководство и организация геодезических работ по управлению качеством в подразделениях предприятия возлагается на начальников этих подразделений.

Также рекомендуется создание на предприятиях местных комиссий, которые будут исполнять роль экспертов и помогать в принятии решений, направленных на улучшение качества работ. Также на геодезических предприятиях и в подразделениях постоянно работают комиссии по охране труда и общественные инспекторы по качеству. Под качеством строительно-монтажных работ понимается соблюдение технологий, нормы выполнения которых регламентируются главами СНиП, государственными стандартами (ГОСТ), техническими условиями (ТУ), отраслевыми стандартами (ОСТ), а также стандартами предприятия (СТП) [4].

Подсистема информационного обеспечения занимается сбором, обработкой и анализом информации о технико-экономическом уровне и качестве геодезических и картографических работ. Она находится в ведении старшего инженера (инспектора) ОТК. По мере внедрения ЭВМ и совершенствования данной подсистемы ответственность за ее функционирование должна лечь на информационно-вычислительный центр предприятия (ИВЦ).

Контроль качества осуществляется службами государственного, ведомственного и общественного контроля. Внешний контроль строительства осуществляют такие организации, как: заказчик, проектная организация (авторский надзор), Государственный архитектурно-строительный контроль ГАСК, Государственный санитарный надзор, Государственный пожарный надзор, Государственный геодезический надзор, Государственный энергетический надзор, надзор за безопасным ведением работ в промышленности и горном деле (Госгортехнадзор), Государственную газовую инспекцию, технические инспекции профсоюзов, общественные органы, учреждения Госбанков.

Полная техническая характеристика строительных изделий на всех стадиях проектирования, производства, изготовления, транспортирования, монтажа и эксплуатации, а также правила приемки, методы испытаний, правила маркировки, паспортизации, хранения, комплектности поставки изложены в ГОСТ 24369-86 «Объекты стандартизации в строительстве. Основные положения» [6].

Для повышения уровня качества выполняемых работ на каждом предприятии должны быть разработаны мероприятия организационного, технического и экономического характера, в которых будут предусмотрены различные аспекты создания и развития строительных лабораторий, топографо-геодезических служб и повышения квалификации персонала. Также необходимо осуществлять выборочный контроль, который называют инспекционным контролем. Для этого создают специальные комиссии либо службы. По полученным результатам производственного и инспекционного контроля разрабатывают мероприятия по устранению выявленных дефектов, при этом учитывают требования авторского надзора и органов государственного надзора.

Качественное выполнение работ, без дефектов и в соответствии нормам регламентировано положением системы организации бездефектного труда (СБТ). В нем указаны основные критерии качества, повышающие оценку, в том случае, если работник проявил «полезную» инициативу, выполнил задание досрочно и качественно, и др. СБТ распространяется также на руководителей предприятия, исполнителей, постоянных рабочих. Премирование руководящих ИТР происходит при условии выполнения показателей хозяйственного расчета (хозрасчета) и зависит от коэффициента качества, вычисляемого по результатам труда. При условии выполнения всех основных показателей, руководителям подразделения начисляют половину от установленной премии, а оставшуюся часть выплачивают в зависимости от достигнутого коэффициента качества. Кроме мер морального поощрения, предусмотрены меры материального поощрения: присвоение почетного на предприятии звания «Отличник качества»; разрешение на сдачу продукции по доверенности ОТК; премирование каждый месяц работников, сдающих продукцию по доверенности ОТК; тем, кто имеет личный знак качества или добивается высоких показатели при сдаче топографо-геодезических работ с первого предъявления могут выдаваться премии размером до месячного оклада.

Под влиянием различных внешних и внутренних факторов (социальных, экономических, производственных, информационных и др.) каждая система также должна изменяться. И в зависимости от оперативности и эффективности модернизация производства под текущие условия современного рынка, будет расти или понижаться успешность его деятельности и общий статус для заказчиков и партнеров. Для систематизированной реализации изменений на предприятии создаются проекты, в которых указываются ограничения по срокам, затратам средств и характеристикам предполагаемых результатов. Эти ограничения предъявляют особые требования к организации труда и методам управления. Главная ответственность по выполнению проекта ложится на руководителя. На время его выполнения, действующий проект становится основным источником затрат и прибыли, по нему организовывается учет трудовых, материальных и финансовых ресурсов, а также на его основе выстраивают систему мотивации для сотрудников, которая базируется на конкретных результатах участников проекта.

## Литература

1. Анзигитов В.А., Котов А.П., Новак А.П. и др. Справочник мастера-строителя. М.: Стройиздат, 1989. 352 с.
2. Категории стандартов (ГОСТ). URL: <https://lektsii.org/1-44037.html> (дата обращения: 08.02.2018).
3. Комплексная система управления качеством строительной продукции. Fandom. URL: <http://ru.pgs.wikia.com> (дата обращения: 08.02.2018).
4. Краткая информация об ISO/TC211. URL: <http://tc394.ru/cooperation/isotc211/information> (дата обращения: 12.02.2018).
5. Обзор по стандартам. ISO/TC 211 «Географическая информация/Геоматика» (ISO/TC 211 Geographic information/Geomatics). 2009. 137 с.
6. Стандарты в ИПД. URL: <https://www.esri-cis.ru/news/arcreview/detail.php> (дата обращения: 08.02.2018).
7. Управление качеством геодезических и картографических работ / GeoPro. URL: <http://geodezist.spb.ru> (дата обращения: 08.02.2018).
8. Управление качеством строительства. Этапы, принципы, функции и оценка качества строительной продукции / StudFiles. URL: <https://studfiles.net/preview/1745005/page:2/> (дата обращения: 08.02.2018).

УДК 528-18/-79

**Т.Н. Кондратьева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики  
и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**Ю.С. Новик**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## ВЛИЯНИЕ МЕТРОЛОГИЧЕСКИХ СВОЙСТВ ОБЪЕКТОВ НА ТОЧНОСТЬ ГЕОДЕЗИЧЕСКИХ ИЗМЕРЕНИЙ

---

**Аннотация.** Наибольшую часть информации в геодезии получают в результате проведения необходимых измерений. Требуемого качества геодезических работ можно добиться только при соответствующем метрологическом обеспечении геодезического производства. В статье показаны основные виды ошибок, влияющих на точность геодезических измерений. Произведено сравнение технических характеристик современных геодезических приборов. Приведены типовые метрологические характеристики средств измерений.

**Ключевые слова:** геодезические измерения; метрологические характеристики; среднеквадратическая погрешность.

**T.N. Kondratieva**

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of Applied Informatics  
and Computer Science Department*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**Y.S. Novik**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## INFLUENCE OF METROLOGICAL PROPERTIES OF OBJECTS ON THE PRECISION OF GEODESIC MEASUREMENTS

**Abstract.** The greatest part of information in geodesy is received as a result of the necessary measurements. The required quality of geodetic work can be achieved only with the appropriate metrological support of geodetic production. The article shows the main types of errors that affect the accuracy of geodetic measurements. The technical cha-

acteristics of modern geodetic instruments are compared. Typical metrological characteristics of measuring instruments are given.

**Keywords:** geodesic measurements; metrological properties; mean square error.

Геодезия и метрология базируются на одном общем принципе, связанном с необходимостью обеспечения единства измерений. Главная задача геодезических измерений в процессе выполнения съемочных работ с позиции метрологии состоит в оценке достоверности результатов измерений. С этой целью применяется технология геодезических работ, в основу которой положены многократность и избыточность измерений, обеспечивающих контроль надежности работ, их количественную и качественную оценки.

Данные, полученные при помощи геодезических приборов, изменяются под воздействием внешних условия среды, инструментальных ошибок приборов, их разрешающей способности, отражательных свойства поверхностей, методов определения величин. Вследствие чего в настоящее время действует система стандартизации средств измерений, созданная для получения единых результатов и подходов в одной системе измерений и реализуемая метрологической службой.

Каждый геодезический прибор через обусловленный промежуток времени проверяется в государственной метрологической службе на предмет соответствия технических характеристик метрологическим эталонам единиц измеряемых параметров [1].

К важнейшим признакам геодезических измерений относятся единообразие измерений и измерительных средств, геодезическая величина.

Физические величины, определяемые в процессе выполнения измерений: длина стороны, горизонтальный и вертикальный углы, угол наклона, азимут, превышение, высота, координаты точек.

Итогом геодезических измерений выступает набор данных, выведенный после окончания геодезических работ, дальнейшей детальной обработки и формирования промежуточных либо окончательных результатов.

В современной геодезии единообразие измерительных средств обеспечивается соответствием их метрологических параметров регламентам, установленным по средствам процедуры метрологического контроля.

К основным направлениям геодезии в сфере метрологического контроля следует отнести:

- формирование технологии перехода от эталонных величин к рабочим измерительным средствам;
- создание и применение развитых контрольных измерительных средств и оборудования, используемого для поверки приборов;
- организация совершенных методик поверки геодезических приборов;
- совершенствование нормирования метрологического обеспечения геодезических работ;
- создание и применение средств геодезических измерений в соответствии с требованиями научно-технического прогресса;
- организация метрологической аттестации методики выполнения геодезических измерений [3].

На примере лазерных сканеров от разных производителей Sick и Hokuuo в таблице 1 проведен сравнительный анализ зависимости величины СКП от технических характеристик инструментов.

Таблица 1

**Сравнение технических характеристик лазерных сканеров**

Наименование характеристики	Сканер Sick	Сканер Hokuuo
Максимальное расстояние	80 м	4 м
Разрешающая способность	10 мм	1 мм
Угол сканирования	180	240
Угловое разрешение	1	0,36
Скорость сканирования	75 скан/сек.	10 скан/сек.
Скорость передачи данных	9,6–500 КБ/сек.	19,2–750 КБ/сек.
Энергопотребление	20 Вт	4,0 Вт

По результатам экспериментов некоторых зарубежных компаний выявлено, что в сравнении со сканером фирмы Sick, сканер Hokuuo имеет меньшие среднеквадратичные отклонения и немного большие абсолютные ошибки. При том, что датчики имеют различные диапазоны измерений, тяжело обеспечить более прямое сопоставление характеристик. Точность сканера Hokuuo находится в сильной зависимости от яркости поверхности и свойств материала сканируемого объекта [5].

В качестве метрологической характеристики геодезического прибора выступает среднеквадратическая погрешность (СКП) наблюдений. Вычисление среднеквадратической ошибки в метрологии осуществляют двумя способами: комплектным способом, заключающимся в сравнении рабочих значений с их эталонными значениями, и поэлементным способом, когда путем вычисления по формулам теории ошибок всех погрешностей определяется общая погрешность.

Таблица 2

**Сравнение абсолютной ошибки и среднеквадратичного отклонения**

Показатель	Sick		Hokuyo	
	Абсолютная ошибка, мм	СКО, мм	Абсолютная ошибка, мм	СКО, мм
Цвет цели				
Белый	7,4	3,0	-19,7	2,9
Светло-серый	6,7	4,1	-30,9	2,3
Серый	6,3	5,1	-25,8	2,8
Темно-серый	5,6	3,5	-0,8	2,6
Черный	10,7	3,5	14,5	3,4
Красный	9,4	1,6	-23,4	2,8
Зеленый	10,3	3,2	-30,2	2,1
Голубой	6,3	3,4	-40,0	2,3

По итогам таблицы 2 имеем, что данные полученные лазерным сканером фирмы Hokuyo более подчинены свойствам поверхности и условиям измерения, чем измерения, выполненные лазерным сканером Sick. В целях увлечения диапазона дальности до 5 м возможно использование ярких и не слишком блестящих точек в качестве объектов съемки. В то же время Hokuyo является рациональной альтернативой Sick в случаях установления местоположения и создания карты в мобильной автоматизированной технике, учитывая размер, вес, объем энергопотребления и цену приборов [6].

Так как лазерные сканеры используют отраженный от поверхности объекта сигнал по направлению приемника или камеры, то на интенсивность принимаемого отраженного сигнала помимо других факторов, влияет отражающая способность поверхностей. От белых поверхностей более сильно отражается сигнал в сопоставлении с более темными. Спектральные характеристики лазерного сканера в красном, зеленом, ближнем инфракрасном диапазоне влияют на силу отраженного сигнала от цветных поверхностей. В большинстве случаев, блестящие поверхности приводят к затруднению регистрации сигналов. Также выявлено, что поверхности с неоднородной отражательной способностью могут вызывать систематические ошибки в измеряемых расстояниях. Так для отдельных типов материалов возможно превышение погрешности измерения над средней квадратической погрешностью единичного измерения расстояния до объекта [4].

Группы ошибок, полученных в результате проведения лазерной съемки:

1. Ошибки методические обусловлены выбранным методом определения величин.
2. Ошибки инструментальные зависят от качества производства и поверки оптических, механических, электронных составляющих измерительного средства.

Значения инструментальных ошибок указываются в техническом паспорте прибора, вначале определяются в процессе сборки и юстировки, и временно во время калибровки и поверки. По итогам метрологических исследований создается заключение о том, соответствуют или не соответствуют точности работы отдельные части прибора требуемым параметрам. Ошибки инструментальные, как правило, устраняют по средствам смены элементов прибора или технологии его производства.

Ошибки методики измерений, в основном, учитываются в ходе обработки предварительных данных и разделяются на ошибки, порожденные окружающей средой, и ошибки, обусловленные характеристиками объекта сканирования.

К метрологическим принято относить параметры измерительных средств, оказывающих влияние на полученные данные и выявляемые в них погрешности. Нормируемые метрологические характеристики утверждаются нормативными документами, а действительные – определяются по результатам экспериментов, калибровки и поверки измерительных приборов.

В протокол поверочных работ заносятся допустимые нормируемые и действительные значения, которые в дальнейшем подлежат сравнению в целях заключения о пригодности поверяемого средства измерений для использования по назначению.

Среди важнейших метрологических характеристик геодезических средств измерений, которые подлежат контролю метрологической службы после выхода на потребление, ремонта и в ходе эксплуатации, следует указать:

- аддитивные и мультипликативные компоненты поправок средств измерений, как составные части уравнения измерений;
- диапазон измерений;
- погрешность работы осевых систем;
- цена деления шкалы;
- погрешность работы установочных приспособлений;
- суммарная погрешность [2].

Содержание вышеуказанных групп нормируемых характеристик, а также способы их определения разнообразны и в большей мере зависят от конструктивных особенностей конкретных средств и принципов измерений.

В метрологии с целью повышения точности и качества геодезических измерений применяются последние достижения физики и других наук. Регулярно создаются новые и высокоточные геодезические приборы, метрологические стандарты, улучшается методика выполнения измерений, оценки и выявление ошибок измерений. Таким образом, для обеспечения единства измерений в геодезии требуется получать данные в нормируемых единицах с заданной точностью в соответствии с требованиями нормативных документов по установленной технологии работ. Помимо этого, стоит применять геодезические приборы, прошедшие поверку, и методы съемки, аттестованные метрологической службой. Из этого возникает необходимость в создании однотипных по технологическим характеристикам измерительных приборов, что подразумевает под собой то, что внутренние характеристики геодезических инструментов должны отвечать установленным регламентам метрологического контроля, то есть соответствовать рабочему состоянию.

#### Литература

1. СТО 02570823-8.10-06. Методики выполнения измерений геодезического и картографического назначения. Порядок разработки и метрологической аттестации. Введ. 2006-18-04. М.: ФГУП «ЦНИИГАиК», 2006.
2. Козакевич А.И. Метрология, стандартизация и управление качеством: учеб.-метод. комплекс для студентов специальности «Геодезия». Новополюцк: ПГУ, 2014. 124 с.
3. Комаров Р.В., Минсафин Г.З. Основы геодезической метрологии и технического регулирования: конспект лекций. Казань: Каз. федер. ун-т, 2014. 180 с.
4. Комиссаров А.В. Теория и технология лазерного сканирования для пространственного моделирования территорий: дис. ... д-ра техн. наук. Новосибирск: СГУГиТ, 2012. 278 с.
5. Сравнение характеристик лазерных сканеров SICK LMS 200 и Hокую URG-04. URL: <http://robotgeeks.ru/> (дата обращения: 11.02.2018).
6. Сайт компании «ФокусГео». Геодезическое и измерительное оборудование. URL: <https://www.fgeo.ru/catalog/scanner/> (дата обращения: 17.02.2018).

**УДК 339.9.012**

**Т.Н. Кондратьева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики  
и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**А.А. Пруцко**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## **ВНЕДРЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ В ТЕХНОЛОГИЮ БЛОКЧЕЙН**

---

**Аннотация.** В данной статье изложены общие понятия международных стандартов в области технологии блокчейн. В Международную децентрализованную ассоциацию криптовалют и блокчейна (МДАКБ), инициировала российская ассоциация РАКИБ. РАКИБ была зарегистрирована в Минюсте 13 октября как объединение юристов под названием «Ассоциация разработчиков и пользовате-

лей технологии блокчейн и продуктов, созданных на ее основе, в интересах развития цифровой экономики». Ассоциация вырабатывает повестку для диалога с регуляторами – по легитимизации криптовалюты и внедрению блокчейн-технологий в государственных и коммерческих структурах, а также обсуждение законодательных инициатив в области регулирования. Также РАКИБ планирует продвигать и внедрять технологии ее участников в госструктурах и субъектах РФ. В рамках ассоциации будут работать три комитета – по блокчейну, ICO, майнингу.

**Ключевые слова:** стандартизация; блокчейн; криптовалюта; мировая экономика; реестр; Росреестр; банки; регуляторы.

**T.N. Kondratieva**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor Department  
for Applied Informatics and computer engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**A.A. Prutsko**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **THE IMPLEMENTATION OF INTERNATIONAL STANDARDS IN BLOCKCHAIN TECHNOLOGY**

**Abstract.** This article describes the General concept of international standards in the field of blockchain technology. The International Association of decentralized cryptocurrencies and blockchain (MDA-KB), were initiated by the Russian Association RAKIB. RAKIB was registered in the Ministry of justice on October 13 as an Association of legal entities called «Association of developers and users of blockchain technology and products created on its basis, in the interests of the development of the digital economy». The Association develops an agenda for dialogue with regulators – on the legitimization of cryptocurrency and the introduction of blockchain technologies in state and commercial structures, as well as discussion of legislative initiatives in the field of regulation. RAKIB also plans to promote and implement the technologies of its participants in Federal state agencies and regions of the Russian Federation. Within the Association there will be three committees, one on the blockchain, ICO, mining.

**Keywords:** standardization; blockchain; cryptocurrency; the world economy; the registry; the Federal registration service; banks; regulators.

Технология блокчейн – это распределенный, максимально безопасный реестр. Хранилище данных, полностью защищенных от манипуляций. Данная технология основана на простых математических принципах.

Математика гарантирует, что в базу данных можно ввести только те записи, которые соответствуют ее законам. А изменение этих записей а так же внесение их задним числом или иная манипуляция этими данными невозможна.

Таким образом мы получаем прозрачное хранилище данных, которые находятся на миллионах компьютерах по всему миру, чтобы невозможно было отключить эту систему, невозможно манипулировать этой системой. Чтобы никто, путем административного, политического или физического воздействия не мог получить власть над этой системой.

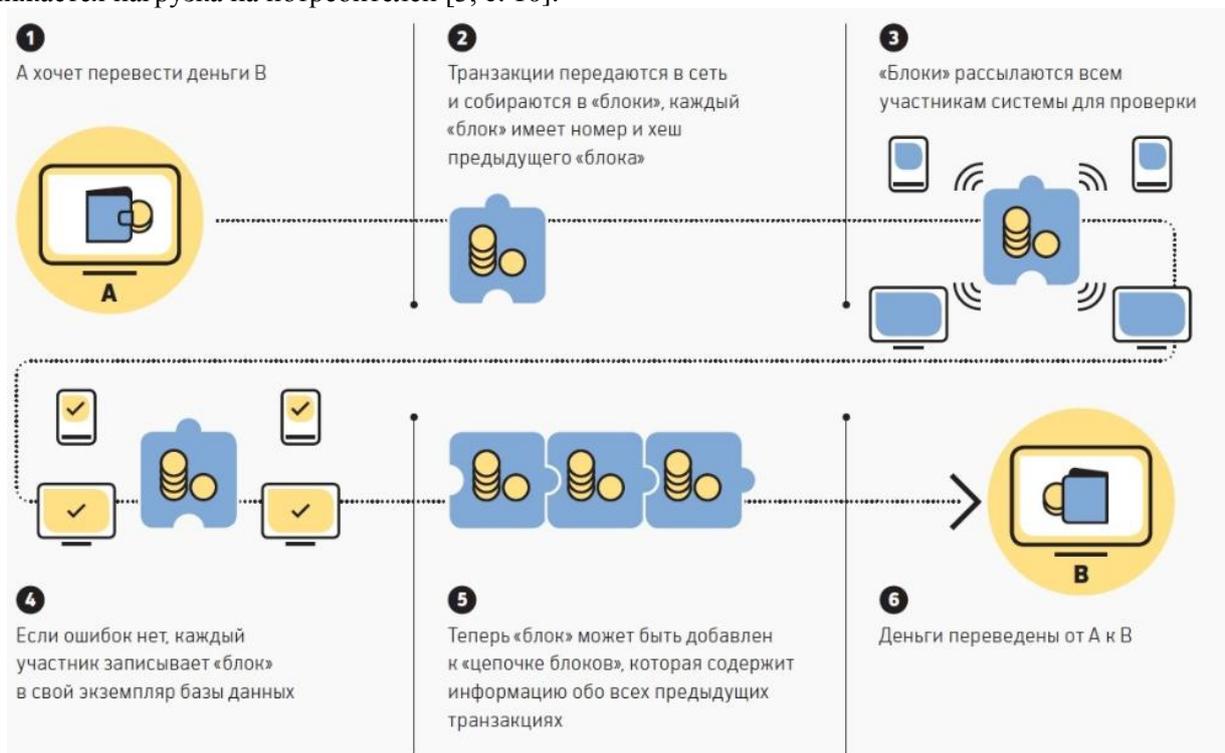
Когда мы храним в таком реестре свои деньги, информацию о том, кто кому когда заплатил, договорные обязательства, а именно кто кому сколько должен, какие штрафные санкции нужно применить в случае нарушения этих самых договоренностей [1, с. 16]. У реестра появляется функция единственного, идеально-честного, неподкупного арбитра в любом споре. Реестр знает, как вы договорились с той или иной стороной, он знает, что случилось на самом деле.

Важная особенность данной технологии является то, что у нее есть доступ к вашим деньгам, а также доступ к деньгам вашего контрагента [2, с. 8]. Таким образом данный реестр может автоматически накладывать штрафные санкции если одна из сторон не выполняет свои обязательства. Технология блокчейн может полностью изменить всю экономическую деятельность в ближайшее будущее. На рисунке 1 представлена технология блокчейн на примере криптовалют.

В данной статье мы рассмотрим технологию блокчейн, как она может полностью изменить мировую экономику. В скором времени все финансовые операции, торговые операции перейдут на блокчейн. Существующее законодательство недостаточно эффективно, чтобы работать в режиме реального времени, а это именно тот режим к которому все идет.

В экономическом аспекте блокчейн позволяет перейти к наблюдательной, надзорной системе. Не будет необходимости требовать от банка отчета по клиенту, совершающему странную транзакцию

свыше 10000 долларов. Мы сможем отслеживать потоки транзакционной деятельности. Для этого потребуется чтобы регуляторы использовали системы, опирающиеся на искусственный интеллект, подобные вещи будут эффективно работать в будущем. Таким образом снижается нагрузка на банки, снижается нагрузка на потребителей [3, с. 10].



**Рис. 1. Применение технологии блокчейн на примере криптовалют**

На сегодняшний день основной задачей стоит вопрос о создании условий для качественного экономического роста. Блокчейн одна из основных сквозных технологий, которая будет являться драйвером цифровых трансформаций во всех отраслях народного хозяйства. Необходимо менять регуляторную среду таким образом, чтобы открыть возможности данной технологии как можно скорей [4, с. 198].

Одна из задач, которую необходимо решить сразу – это идентификация личности. То есть связать лица с юридически значимыми действиями. Возможность связать банковские операции, государственные услуги, вопросы безопасности государства. Сделать общую платформу.

И конечно для блокчейна здесь много возможностей для того, чтобы технологически решить эти задачи.

Так же стоит вопрос о прослеживании товаров. На сегодняшний день наблюдается много неучтенной торговли – это отдельная задача для российской экономики. Необходимо сделать так, чтобы легальный сектор торговых отношений был больше 90%. Для этого необходимо вводить определенную цифровую прослеживаемость, видеть полную прослеживаемость товаров, чтобы обеспечить фискальную дисциплину и защиту легального производителя с помощью технологии блокчейн.

В нашей стране в качестве пилотного проекта рассматривается технология блокчейн с целью регистрации недвижимости, а также взносу по договору долевого участия в строительстве и для последующего хранения и списания денежных средств на счет фонда защиты прав граждан – участников долевого строительства.

Применение технологии блокчейн в Росреестре показано на рисунке 2.

Главное преимущество технологии, это отсутствие посредников при проведении регистрационных и учётных действий на примере постановки на госучет недвижимого имущества. Блокчейн сумеет минимизировать бюрократизм при проведении определённых действий в государственном аппарате, а значит, многие чиновники в необозримом будущем останутся без работы [5, с. 276].

## «Пилотный» проект по применению технологии «Блокчейн» при регистрации договоров участия в долевом строительстве для осуществления взаимодействия Росреестра и Фонда защиты прав граждан - участников долевого строительства.

### Цели

- Создание единого информационного поля между Росреестром и Фондом
- Сокращение времени на получение информации об уплате или неуплате застройщиком обязательных отчислений по ДДУ
- Одновременное отображение в информационных системах АИЖК и Росреестра этапов взаимодействия при регистрации ДДУ
- Фиксация в «Блокчейне» этапов взаимодействия при регистрации ДДУ
- Фиксация в «Блокчейне» фактов движения денег по номинальным счетам застройщиков



**Рис. 2. Применение технологии блокчейн в Росреестре**

Применение блокчейн-технологии позволяет всем участникам проекта иметь доступ к актуальной информации по процессу регистрации каждого ДДУ. Кроме того, исключается рассинхронизация информационных систем Росреестра и фонда, а также появляется возможность локальной работы с полными данными при отсутствии связи между Росреестром и фондом.

### Литература

1. Акст Р.И. Маркетинговые фокусы криптовалют. Или что такое альткоины. Екатеринбург: Издательские решения, 2017. 60 с.
2. ГОСТ Р.434.11-94. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Функция хэширования. Введ. 01.01.1995. М.: Издательство стандартов, 1994. 12 с.
3. Кейси М., Винья П. Эпоха криптовалют. Как биткоин и блокчейн меняют мировой экономический порядок. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. 432 с.
4. Свон М.. Блокчейн: Схема новой экономики / перевод. с английского. М.: Издательство «Олимп-Бизнес», 2017. 240 с.
5. Тапскотт Д., Тапскотт А. Блокчейн революция. М.: Эксмо, 2017. 448 с.

УКД 658.562.07

**Т.Н. Кондратьева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики  
и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**Н.Г. Цуркина**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## **КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ИНЖЕНЕРНО-ГЕОДЕЗИЧЕСКИХ РАБОТ**

**Аннотация.** В данной статье изложены общие понятия контроля качества инженерно-геодезических работ. Для решения задач разработан определенный комплекс мер, который позволяет контролировать качество выполнения работ на любом этапе. Вывод заключается в том, что без контроля качества работ нельзя получить достоверную информацию об техногенных объектах на площадке строительства.

**Ключевые слова:** контроль; качество; инженерно-геодезические работы; измерения.

**T.N. Kondratieva**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor Department  
for applied Informatics and computer engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**N.G. Tsurkina**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## QUALITY CONTROL OF ENGINEERING-GEODETTIC WORKS

**Abstract.** This article outlines the general concepts of quality control of engineering and geodetic works. To solve the set tasks, a certain set of measures has been developed, which makes it possible to control the quality of work at any stage. The conclusion is that without quality control of geodetic work it is impossible to obtain reliable information about natural and fabricated objects on the construction site.

**Keywords:** control; quality; engineering-geodesy work; measurement.

Важнейшей задачей государственного управления в области геодезии является обеспечение высокого точности всех геодезических работ, а также соответствие современному развитию техники, используемой при выполнении работ, требованиям современных нормативных актов и методики реализации.

Решение данной задачи достигается определенным комплексом мер:

– внедрением современных технических средств, усовершенствованных технологий и прогрессивных методов;

– высоким уровнем организации и выполнения всех видов работ;

– профессиональной подготовкой и ответственностью исполнителей;

– четкой организацией контроля за соблюдением выбранной технологии на всех этапах и квалифицированно организованной приемкой готовой продукции.

Инженерно-геодезические работы – это важная часть комплекса строительных работ, включающих в себя:

при строительстве сооружений и их комплексов:

– создание опорной планово-высотной сети на объекте;

– планировка строительной площадки (вертикальная и горизонтальная), с подсчетом объемов земляных работ;

– вынос основных осей в натуру, частей и конструктивных элементов сооружений высотой до 100 метров включительно;

– привязка объекта к системам координат (местной и абсолютной);

– работы во время проведения монтажа и установки технологического оборудования, инструментов и приборов;

– вынос внутренних осей сооружения в натуру в единой системе координат;

– вертикальная планировка зданий;

– определение геометрических параметров объекта любой конфигурации;

– разбивочные работы при монтаже фасадов;

– работы при устройстве подъездных подкрановых путей;

– работы при строительстве сооружений антенного типа;

во время эксплуатации объектов:

– сбор и обработка существующей документации;

– создание геодезической сети местного назначения;

– контроль точности геометрических параметров зданий и сооружений;

– геодезические работы по разбивке и привязке;

– обследование аварийности зданий и сооружений;

– исполнительные съемки планово-высотного положения сооружений и коммуникаций;

– проверка вертикальности колонн, сооружений и их элементов, монтаж оборудования и выверка подкрановых путей;

- определение геометрических размеров элементов зданий и параметров, технологических установок;
- составление исполнительной документации [1, с. 25].

Именно от высокого качества выполнения геодезических работ зависит точность расположения, устойчивость и прочность всех сооружений.

Контроль включает в себя задачи:

- проверка процессов геодезических измерений.

В этот этап входит проверка обеспечения точности и достоверности результатов проведенных измерений при соблюдении порядка всех действий, который определен нормативными документами. В них описаны методы измерений и правила проведения вычислений и уравниваний.

- оценка качества работ.

Инженерно-геодезические работы могут быть выполнены с различным уровнем качества. Он может отличаться различными факторами:

1. используемое оборудование
2. влияние внешней среды
3. порядок работы
4. квалификация и опыт специалистов

От высокого качества работ зависит постоянство результатов на протяжении всего периода строительства.

- применение нормативных данных.

Контроль геодезических работ проверяет правильность применения данных и их актуальность, ведь важным условием достоверности результатов является применение актуальных нормативных и справочных данных.

- предотвращение ошибок в геодезических измерениях.

Постоянный контроль всех работ позволяет снизить ошибки измерений и избежать несоответствия в результатах работы. Все ошибки и погрешности связаны с состоянием измерительных приборов и вспомогательного оборудования, а также правильностью их хранения и эксплуатации.

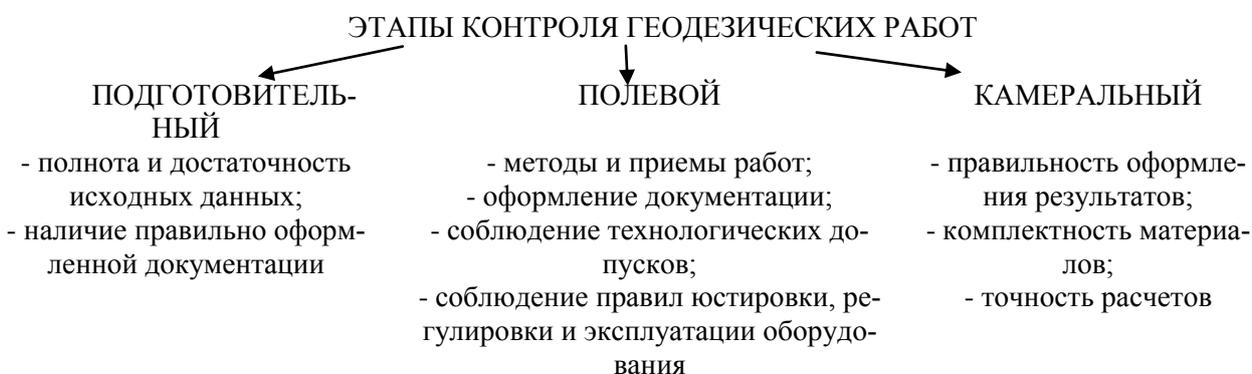
- определение завершенности работ.

Набор геодезических данных должен быть достаточным для проведения дальнейших работ, в последующем выполняется проектирование или принятие решения о пространственном состоянии объекта строительства. Полнота и достаточность результата зависит от объема выполненных работ. Если работы будут выполнены не полностью, то это может привести к принятию ошибочных решений при дальнейших работах;

Основными объектами контроля являются: приемы и методы работы, средства измерения, документация и записи, а также регистрируемые данные.

Без контроля качества геодезических работ невозможно получить достоверную информацию об естественных и техногенных объектах на площадке строительства [2, с. 3, 36].

Контроль качества геодезических работ проводят на протяжении всего периода выполнения работ представлен на рисунке 1.



**Рис. 1. Этапы контроля геодезических работ**

Контроль качества может проводиться несколькими способами: внешний надзор, внутренний контроль и самоконтроль. Каждый из этих способов требует проведения организационных и подготовительных мероприятий.

Наивысшим контролем качества является надзор, который проводят Федеральные надзорные органы в сфере геодезии. Надзор может проводиться внепланово или планово. Нормативными актами Российской Федерации (ФЗ № 209 «О геодезии и картографии», Постановление Правительства РФ N 1435 «О федеральном государственном надзоре в области геодезии и картографии») определяются порядок проведения внешнего надзора, основания его проведения и сроки.

Контроль геодезических работ можно разделить на полевое обследование и камеральное. Во время полевого контроля оценивается полнота и правильность применения методов измерений. Присутствующий инспектор наблюдает за действиями исполнителя в полевых условиях и в дальнейшем рассматривает правильность и комплектность ведения записей, оформления материалов по результатам полевых работ в камеральных условиях и вычислений.

Если контроль выполняется исполнителем при каждой работе, то это самоконтроль. Главным документом при этом является контрольный листок, в котором прописываются нормативные документы и действия, контролируемые исполнителем.

Выборочный контроль качества, реализуемый специалистом организации-исполнителя или представителем заказчика, проводится строго по плану, в котором указываются контролируемые факты и выполняющие контроль сотрудники. Результатом такого контроля является отчет или акт.

Проанализировав вышеизложенное можно сказать, что геодезические работы сами по себе являются элементом контроля за строительством, поэтому качество этих работ определяет качество контроля за строительными и монтажными работами.

### Литература

1. Норкин С.П., Кузнецов О.Ф. Инженерная геодезия: учебное пособие. Оренбург: ГОУ ОГУ, 2003. 111 с.
2. Современное состояние эксплуатации, проектирования и строительства ВЛ. М.: ИАЦ Энергия, 2010. 588 с.
3. СП 12-135-2003 – Безопасность труда в строительстве. Отраслевые типовые инструкции по охране труда.
4. Строительство: сборник нормативных документов. М.: Гросс Медиа, 2009. 384 с.
5. Федеральный закон от 22.11.1995 N 13-ФЗ (ред. от 30.12.2008 N 313-ФЗ) «О геодезии и картографии».

УДК 336.742

**Ю.В. Копылова**

*преподаватель кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

## ЗОЛОТОЙ ДЕНЕЖНЫЙ СТАНДАРТ

---

**Аннотация.** Золотой стандарт (монометаллизм) представляет собой систему организации денежного обращения, при которой ценность денежной единицы стран официально устанавливается равной определенному количеству золота, а деньги имеют форму золотых монет и/или банкнотов, конвертируемых по первому требованию их держателей в золото по курсу.

**Ключевые слова:** деньги; денежный стандарт; золотой стандарт; биметаллический стандарт; денежная единица.

**Y.V. Kopylova**

*lecturer of the Department of Commerce and Management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk state University*

### GOLD CASH STANDARD

**Abstract.** The gold standard (monometallism) is a system of organization of monetary circulation, in which the value of a monetary unit of countries is officially set equal to a certain amount of gold, and the money is in the form of gold coins and/or banknotes convertible at the first request of their holders to gold at the rate.

**Keywords:** money; money standard; gold standard; bimetallic standard; monetary unit.

Функции меры стоимости, средства обмена и накопления богатства выполняли различные блага и их формы, среди которых различные вещи, такие как янтарь, скот, серебро, золото и многое другое. Эти блага вполне можно назвать денежными, если существует желание, практика и привычка обмена его на необходимый товар. Чтобы появилось данное желание при обмене, необходима вера в то, что эти блага представляют всеобщую значимость. Для возникновения практики и привычки таких обменов необходимы единое понимание ценности и критерии сопоставления денежных благ. Нормы необходимые для сопоставления подобных объектов называют стандартами [1, с. 95].

Денежный стандарт представляет собой совокупность валютно-денежных соглашений и институтов, которые регулируют денежные обращения. Денежные стандарты, как правило, делятся на внутренние стандарты и международные стандарты. Внутренний денежный стандарт затрагивает институциональные отношения, а также инструменты денежно-кредитной политики. Международный денежный стандарт касается валютных соглашений, заключенных национальными властями на международном уровне [3, с. 24].

Существует также биметаллический стандарт (биметаллизм) представляющий собой денежную систему, где обращаются совместно золотые и серебряные монеты, между которыми установлен фиксированный курс обмена [2, с. 40]. Моно- и мульти металлические денежные стандарты представляют собой одну из разновидностей товарных денежных стандартов.

Товарные денежные стандарты – это, как правило, серебро, золото или параллельное обращение обоих металлов. Ранее встречались и другие денежные стандарты, такие как бронза, медь, морские раковины.

Товарный стандарт является денежной системой, в которой функции денег выполняет некоторый специфический товар. Наличные деньги сами по себе могут быть товаром, например серебряными монетами, или состоять полностью (или частично) из символов стоимости, например, банкнотов, конвертируемых в «полновесные монеты» или просто в какие-то товары. В таких системах денежная единица обычно связана с определенным количеством товара, и ее стоимостью определяется полезностью этого товара.

Экономисты неоднократно высказывали предложения о реформе денежной системы и переходу к товарному стандарту. В 1926 году А. Маршал предлагал ввести биметаллизм, под данной системой ученый понимал металлический денежный стандарт, основанный на корзине из золотых и серебряных слитков с фиксированными массами [3, с. 24].

Таблица 1

**Классификация денежных систем**

Свободная чеканка монет	Свободное обращение монет	
	Из одного металла	Из обоих металлов
Из одного металла	Монометаллизм	Хромой биметаллизм
Из обоих металлов	Торговые деньги	Биметаллизм

Классический золотой стандарт или монометаллизм представляет собой систему организации денежного обращения, при которой ценность денежной единицы стран официально устанавливается равной определенному количеству золота, а деньги имеют форму золотых монет и (или) банкнотов, конвертируемых по первому требованию их держателей в золото по определенному обменному курсу [3, с. 25].

Впервые «золотой стандарт» организационно был оформлен Банком Англии, согласно акту 1844 г. банкнотная эмиссия в Великобритании обеспечивалась полным золотым покрытием. Международное признание этот денежный стандарт получил только в 1876 г. на экономической конференции в Париже и в течение двух десятилетий решение этой конференции реализовывалось в жизнь всеми участниками.

Страны, следующие по направлению золотого стандарта собственную денежно-кредитную политику ориентировали на Банк Англии. В свою очередь Банк Англии мог манипулировать своей учетной ставкой, и как следствие привлекать в страну такой объем золота, какой потребуется.

Часто центральные банки лидирующих стран золотого блока изменяли свои процентные ставки хаотично.

В тот период, когда базовый золотой стандарт реально был основой национальных денежных систем в большинстве стран, действительный денежный стандарт можно было назвать «реальный золотой» [1, с. 99].

Золотой стандарт подразумевает собой выполнение определенных условий:

1. распоряжение золотом, а также неограниченное право собственности на него;

2. обязательство денежных властей разменивать национальную валюту на золото в любых количествах по фиксированному обменному курсу;
3. свободное перемещение через национальные границы (экспорт и импорт золота) [3, с. 25].

Существует три формы монометаллизма:

1. золотомонетарный стандарт, для которого характерна чеканка монет и обращение золотых монет;
2. золотослитковый стандарт, особенностью данного стандарта является то, что золотые монеты не находились в свободном обращении, свободная чеканка не осуществлялась, а обязанности властей сводились к оптовой продаже золотых слитков для экспорта и импорта;
3. золотодевизный стандарт, для данного вида стандарта характерно то, что денежные власти производили обмен национальной валюты на иностранную валюту, для которой также существовал золотой стандарт.

Проведя анализ классической системы золотого стандарта можно сделать вывод о том, что хотя валютные курсы имели сдвиги в пределах золотых точек, девальвации в то время случались довольно редко.

На сегодняшний день Международный Валютный фонд реализует контроль над мировой валютной системой. Каждая страна самостоятельно выбирает любой валютный режим – фиксированный, плавающий или любой другой, исключение лишь составляет поддержание стоимости собственной валюты в эталоне золота. Свободный оборот валют поддерживается запретом на какие-либо ограничения в области валютных операций, ограничения допускаются лишь как мера, имеющая непродолжительный характер.

Современная валютная система отличается от золотого стандарта тем, что золотой стандарт имел поддержку за счет рыночных сил, а не международных соглашений. В настоящее время цена денежной валюты формируется спросом и предложением и незначительным влиянием центральных банков [3, с. 33].

### Литература

1. Люкевич И.Н. Действительный денежный стандарт как критерий эволюции мировой валютной системы // Вестник СПбГУ. 2012. № 3. С. 95–106.
2. Моисеев С.Р. Биметаллический денежный стандарт // Финансы и кредит. 2002. № 13 (103). С. 40–46.
3. Моисеев С.Р. Классическая система золотого стандарта // Финансы и кредит. 2003. № 12 (126). С. 24–35.

УДК 339.9

**Н.А. Кропотова**  
*студент*

*Россия, Иваново*

*Ивановский государственный химико-технологический университет*

**Н.С. Рычихина**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры управления  
и экономико-математического моделирования*

*Россия, Иваново*

*Ивановский государственный химико-технологический университет*

## АНАЛИЗ РИСКОВ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

---

**Анатоция.** В статье рассмотрены теоретические аспекты риска. Представлены данные авторского исследования рисков, с которыми сталкивается ООО «ТейковоЭкспортТорг» при ведении бизнеса. Приведены результаты анализа внутренних рисков ведения бизнеса на текстильном предприятии, а также рисков ведения внешнеэкономической деятельности ООО «ТейковоЭкспортТорг» по странам.

**Ключевые слова:** риск; анализ рисков; мониторинг рисков; риск-менеджмент.

**N.A. Kropotova**  
*student*

*Russia, Ivanovo*

*Ivanovo State University of Chemistry and Technology*

**N.S. Rychikhina**

*PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Management  
and Economic and Mathematical Modeling*

*Russia, Ivanovo*

*Ivanovo State University of Chemistry and Technology*

## **ANALYSIS OF BUSINESS RISK MANAGEMENT**

**Abstract.** The theoretical aspects of risk are considered. The data of the author's research of risks faced by «TeikovoExportTorg» LLC in conducting business are presented. The results of the analysis of the internal risks of doing business at a textile enterprise, as well as the risks of doing foreign economic activities of «TeikovoExportTorg» LLC by countries.

**Keywords:** risk; risk analysis; risk monitoring; risk management.

В любой предпринимательской деятельности риск присутствует постоянно. Риск-менеджмент является неотъемлемой частью управления фирмой, ведущей внешнеэкономическую деятельность.

В экономической литературе присутствует большое количество определений риска. Наиболее полным, на наш взгляд, является следующее: риск – это вероятность (угроза) потери организацией части своих ресурсов, недополучение доходов или появления дополнительных расходов в результате осуществления определенной производственной, финансовой и инвестиционной деятельности [1].

Предприятия текстильной отрасли, ведущие внешнеэкономическую деятельность, подвержены большому числу рисков. Анализ работы ООО «ТейковоЭкспортТорг» (далее – ООО «ТЭТ») за 2013–2017 гг. позволил выявить более 10 видов рисков, присутствующих в работе организации: страновые, политические, финансовые, экономические, сезонные, производственные, сбытовые и другие. Данные риски ведения бизнеса следует отслеживать, контролировать и научно подходить к проблеме выбора методов управления ими. Именно поэтому, проблема исследования рисков ведения бизнеса ООО «ТЭТ» имеет актуальное значение.

В январе 2018 года был проведен анализ деятельности ООО «ТЭТ» за 2013–2017 гг. на предмет наличия рисков ведения бизнеса. Автором была разработана анкета, которая содержала 5 вопросов по проблеме выявления, мониторинга, исследования и управления рисками на ООО «ТЭТ». В качестве респондентов для анкетирования были выбраны руководитель и главные специалисты подразделений организации.

Риски анализировались по двум направлениям:

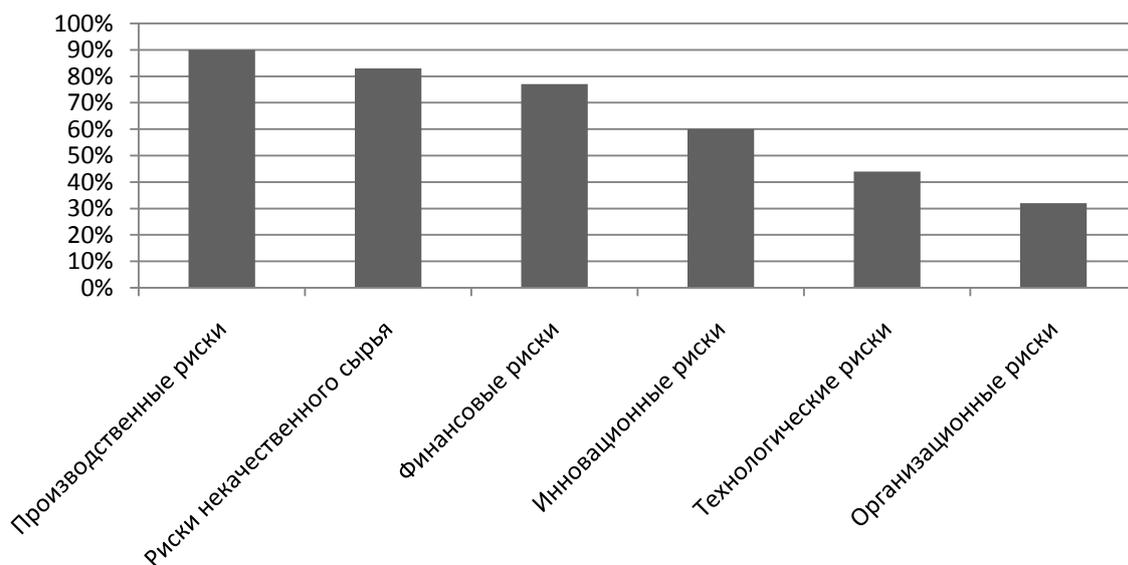
1. Внутренние риски предприятия:

- производственные риски;
- риски некачественного сырья;
- финансовые риски;
- инновационные риски;
- технологические риски;
- организационные риски;

2. Риски предприятия, связанные с работой на внешнем рынке:

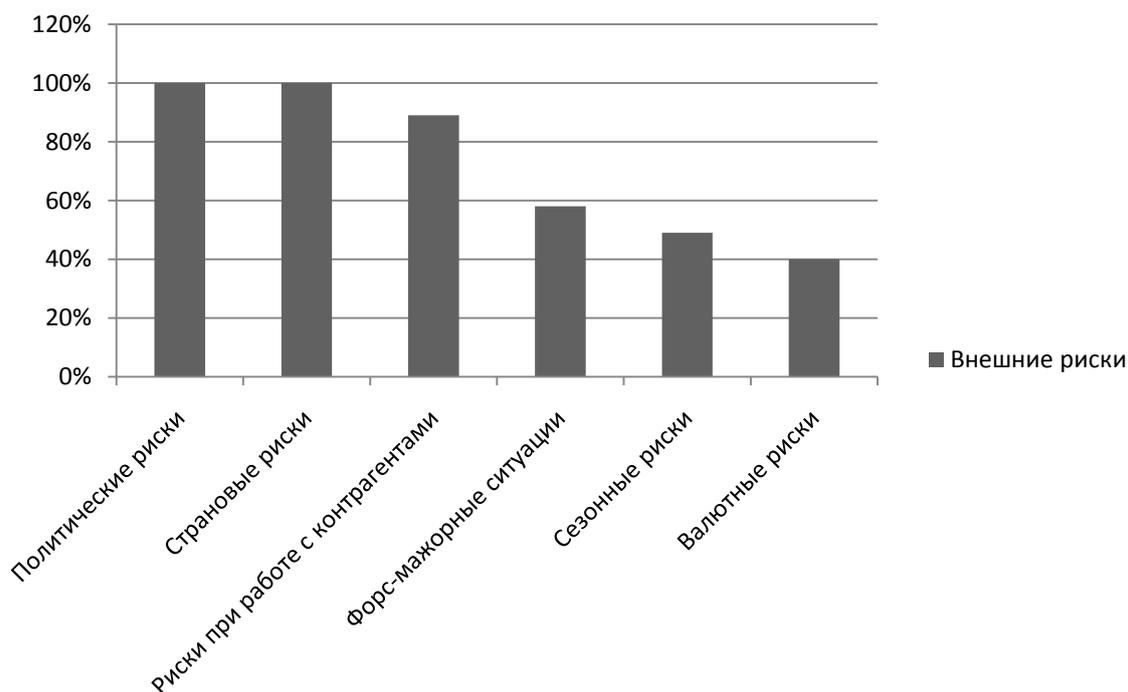
- политические риски;
- страновые риски;
- риски при работе с контрагентами;
- форс-мажорные ситуации;
- сезонные риски;
- валютные риски.

Результаты исследования показали, что на предприятии, при управлении внутренними рисками, следует уделять первостепенное внимание производственным рискам (это подтвердили 90% опрошенных), рискам некачественного сырья (согласно 83% опрошенных) и финансовым рискам (по мнению 77% респондентов). Результаты опроса респондентов представлены на рисунке 1.



**Рис. 1. Анализ важности мониторинга и управления внутренними рисками ООО «ТЭТ»**

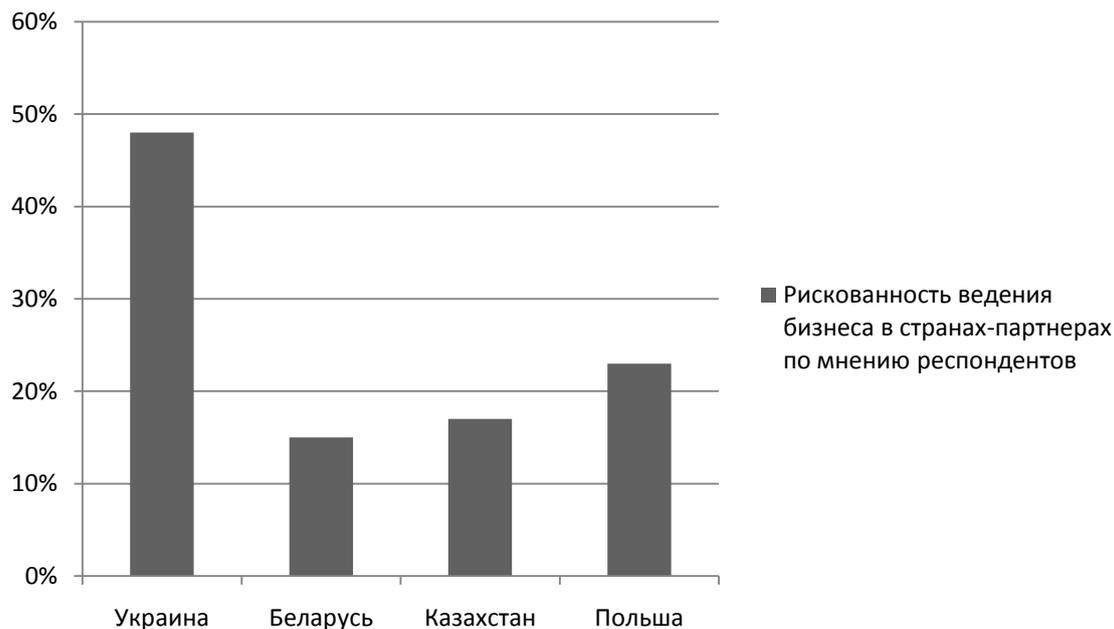
Автор также глубоко исследовал риски работы организации, связанные с работой на внешнем рынке. Опрос руководителей и специалистов показал, что при работе с зарубежными партнерами у ООО «ТЭТ» в большей степени присутствуют политические и страновые риски (их отметили все респонденты) и риски связанные с контрагентами (с этим согласны 89% опрошенных). Результаты опроса представлены на рисунке 2.



**Рис. 2. Анализ важности мониторинга и управления внешними рисками ООО «ТЭТ»**

Далее автором были изучены риски ведения внешнеэкономической деятельности по странам: Украина, Беларусь, Казахстан и Польша. Бизнес-партнеры из этих стран высоко ценят продукцию ООО «ТЭТ», поскольку она изготавливается при жестком соблюдении стандартов ГОСТ 29298-2005 Ткани хлопчатобумажные и смешанные бытовые и всегда соответствует высокому качеству. С партнерами данных стран ООО «ТЭТ» работает на протяжении 5-6 лет, поэтому может объективно оценить рискованность ведения бизнеса в той или иной стране.

Результаты опроса респондентов по рискованности ведения бизнеса в данных странах представлены на рисунке 3.



**Рис. 3. Риск ведения бизнеса в странах-партнерах, по мнению респондентов**

Так, наиболее рискованным, по мнению респондентов, является работа с украинскими партнерами; аргументируя свою оценку, они пояснили, что, это, прежде всего, связано с политическим и финансовым рисками при работе с контрагентами. На второе место респонденты отнесли Польшу, аргументируя это возможностью наличия страновых и валютных рисков. К наименьшей рискованности ведения бизнеса в странах-партнерах респонденты отнесли Казахстан и Беларусь, соответственно.

Выявление и исследование рисков позволит авторам оценить используемые на ООО «ТЭТ» в настоящее время методы управления рисками и обоснованно подойти к формированию инструментария риск-менеджмента на данном предприятии.

#### **Литература**

1. Рычихина Н.С., Зотова И.Е. Риск-менеджмент в международном бизнесе: учебное пособие / Иван. гос. хим.-технол. ун-т. Иваново, 2017. 89 с.
2. FERMA a risk management standard. Federation of European risk management association. 2002.

**Д.А. Курдин**

*студент*

*Республика Беларусь, Горки*

*Белорусская государственная сельскохозяйственная академия*

*Научный руководитель: С.Г. Гринберг*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга*

*Республика Беларусь, Горки*

*Белорусская государственная сельскохозяйственная академия*

## **ОСНОВЫ ДИВЕРСИФИКАЦИИ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА**

---

---

**Аннотация.** В наши дни особенно актуальной проблемой сельского хозяйства является заметное отставание его технологического развития. Принято считать, что ведущим фактором для повышения эффективности сельского хозяйства служат именно передовые информационные технологии, однако с этим направлением связан ряд актуальных проблем.

**Ключевые слова:** сельское хозяйство; диверсификация; АПК.

**D.A. Kurdin**

*student*

*The Republic of Belarus, Gorki*

*Belarusian State Agricultural Academy*

*Scientific adviser: S.G. Grinberg*

*PhD in Economics, associate professor of marketing department*

*The Republic of Belarus, Gorki*

*Belarusian State Agricultural Academy*

### **THE BASIS OF THE DIVERSIFICATION OF AGRICULTURE**

**Abstract.** Nowadays, a particularly urgent problem of agriculture is the significant lag in its technological development. It is generally accepted that advanced information technologies serve as a leading factor for improving the efficiency of agriculture, but a number of topical issues are associated with this direction.

**Keywords:** agriculture; diversification; AIC.

Целью исследования является анализ проблем существующих сельскохозяйственных производственных систем, а так же поиск возможных путей диверсификации их деятельности в условиях инноваций.

Диверсификация – это одновременное развитие нескольких обособленных друг от друга видов деятельности, а также расширение ассортимента производимых изделий.

Главным фактором производства в сельском хозяйстве, несомненно, являются земельные ресурсы, рациональное использование которых способствует повышению почвенного плодородия, а, как следствие, – роста экономических выгод [2].

Проблематика диверсификации агропромышленного производства относятся к числу вопросов, являющихся наименее разработанными в теоретическом и методическом отношении. Определенный вклад в исследование этих процессов вносят зарубежные ученые (М.Е. Гермлер, Р. Слин, А. Херфиндаль, О. Хиршман). В российской науке решением методологических и практических проблем диверсификации экономики предприятий АПК активно занимаются такие известные экономисты-аграрники, как Н.Р. Андреев, Е.А. Бабинцева, Н.Г. Бадина, А.И. Барбашин, И.Н. Буробкин, Д.Е. Ванин, М.В. Зелинская, И.Н. Ищенко, В.А. Ключач, И.Т. Крячков, Б.М. Кузьмин, А.Я. Лысенко, Л.Н. Медведева, А.А. Носаленко, О.Н. Ридин, В.В. Сафронов, А.А. Семенов, Н.В. Сигаева, М.А. Спиридонов, А.Н. Ткачев, М.Б. Тхагапсо, Г.М. Щукин. На ряду с этим, существует еще ряд немаловажных вопросов диверсификации производства, которые недостаточно изучены, что, в свою очередь, затрудняет применение этого фактора в целях повышения эффективности и конкурентоспособности важнейшего сектора экономики на всех ее уровнях.

Феномен диверсификации производства может иметь место в самых разнообразных проявлениях и применяться на практике по широкому многообразию направлений деятельности, которые могут варьироваться в зависимости от задач, которые предприятие поставило себе для решения. При правильном внедрении диверсифицированных видов бизнес-деятельности может быть достигнут эффект масштаба производства хозяйствующих субъектов. Позитивный эффект от влияния применяемой диверсификации деятельности выражается также в росте восприимчивости сельхозтоваропроизводителей к участию в целевых программах государственной поддержки.

Основная цель диверсификации производственных систем заключается в снижении рисков и наращивании объёмов прибыли через внедрение новых видов деятельности в нескольких отраслях, которые могут весьма отличаться цикличностью (спад в одних отраслях может сопутствовать подъёмом в других). В силу того, что предприятия, практикующие диверсификацию, более устойчивы в конкурентной борьбе, у них снижен риск убытков от конъюнктурных, структурных и циклических колебаний рынка. Диверсификацию сегодня можно по праву назвать необходимым и общепринятым методом развития хозяйствующих субъектов.

В связи с необходимостью создания новых механизмов взаимодействия между переработчиками и сельхозтоваропроизводителями, необходимостью совершенствования применяемой системы производства и внедрения новых производств, исходя из потребностей переработчиков, растёт актуальность диверсифицированных производственных систем в АПК.

Важным аспектом диверсификации сельского хозяйства является его адаптивность к переменчивому климату, что позволит удовлетворить потребности людей в продуктах питания в неурожайные периоды. Данная проблема описывается в рамках «Рамочной конвенции ООН об изменении климата, РКИК».

В рамках производственной диверсификации выделяют несвязанный и связанный тип, который, в свою очередь, делится на вертикальную и горизонтальную диверсификацию.

Диверсификацию несвязанного типа также называют латеральным – он подразумевает создание новой сферы, которая никак прямо не связана с имеющейся спецификой деятельности.

Связанный тип диверсификации предполагает разработку нового направления деятельности, которая дополняет уже имеющиеся отрасли.

Вертикальная диверсификация имеет место, когда предприятие решает расширить производство за счет «шага» вперед или назад по цепочке производства.

Горизонтальная диверсификация происходит в том случае, если производитель решает расширить ассортимент выпускаемых товаров с учетом типичности цикла производства. В большинстве случаев новый продукт производится под уже используемым товарным знаком.

Необходимость разработки стратегии диверсификации производства возникает у компании при существовании серьёзных конкурентов на рынке, снижении текущего спроса на производимые товары и падении прибыли. Эта стратегия даст компании требуемую гибкость и возможность приспосабливаться к плавающей ситуации на рынке.

Фундаментом стратегии диверсификации является идея об изменении четырех базисов функционирования предприятия:

- продукции,
- каналов сбыта,
- сферы функционирования,
- положения компании в отрасли.

Перед формированием стратегии осуществляется анализ потенциальной инновации по трем признакам:

- затраты, связанные с внедрением нового проекта;
- существующие барьеры/границы для реализации;
- размер потенциального спроса.

Кроме того, необходимо принять во внимание дополнительные эффекты, которые проявятся только при внедрении стратегии диверсификации производства. Если существует несколько способов, то выбор падает на стратегию, которой присущи следующие критерии:

- сравнительно невысокие издержки на реализацию стратегии;
- средний или короткий срок окупаемости инвестиций;
- стабильно растущий спрос на новую для предприятия продукцию.

Стратегия также во многом зависит от типа диверсификации – наиболее затратной и сложной для применения зачастую является диверсификация несвязанного типа, связанный тип более прост и характеризуется меньшим количеством рисков.

В условиях современного рынка существует широкое многообразие путей диверсификации сельскохозяйственных систем. К наиболее очевидным вариантам можно отнести форму сельского туризма, например, реконструкция старых помещений для проведения торжеств, организация полей для кемпинга или создание магазинов или кафе на территории. Но диверсификация может быть намного шире и сложнее. Сельскохозяйственные предприятия могут внедряться на менее традиционные рынки животноводства, такие как альпаки, кролики или даже черви. Диверсификация может подразумевать производство «зеленой энергии» или выращивание непродовольственных культур, используемых в переработке для производства топлива или промышленных волокон. Относительная важность таких источников дохода весьма варьируется по географическому признаку, так же как и потенциал такой деятельности [3].

Не смотря на это, зачастую учеными-экономистами и практиками-аграрниками высказывается тезис, что активное вовлечение сельского населения в альтернативные виды бизнес-активности может способствовать еще большему оттоку квалифицированных кадров из аграрного сектора экономики и, как следствие, снижению эффективности сельскохозяйственного производства. Частично эти опасения весьма актуальны, однако стоит принять во внимание, что наиболее вероятным может оказаться противоположный сценарий. Рассмотрим данное утверждение на конкретном примере.

Весомую часть научных исследований, посвященных вопросам диверсификации сельскохозяйственных систем, важное значение придаётся агротуризму, который подразумевает использование природных, культурных, исторических ресурсов сельской местности для создания «туристического продукта», отличительными чертами которого являются его низкая себестоимость и доступность для самых широких социальных слоев. Особый интерес представляют результаты исследования, проведенного Аналитическим центром агропродовольственной экономики, которые показывают, что порядка 60% доходов сельских домашних хозяйств приходится на заработную плату, 17% из которых – на зарплату в секторе АПК, и 17% приносит ведение личного подсобного хозяйства (из него 1/3 обеспечивается продажей сельскохозяйственной продукции и 2/3 – это стоимостная оценка потребления сельскохозяйственной продукции внутри домохозяйства). Несельскохозяйственный доход от подрядческой деятельности составляет около 41% совокупного семейного дохода и порядка 7% приходится на доходы от несельскохозяйственной самозанятости. Ещё 18% дохода семей – это пенсии и иные социальные трансферты [1].

Для наращивания темпов диверсификации сельского хозяйства необходимо стимулировать диверсификацию банковских услуг, которая позволит расширить доступ сельхозпроизводителей к кредитно-финансовым ресурсам, основываясь на расширении банковской сети и кредитных кооперативов в сельской местности. В перечне услуг, оказываемых сельхозтоваропроизводителям, включенным в систему государственных стандартов, разработка которой сформирована в «Концепции устойчивого развития сельских территорий Российской Федерации на период до 2020 г.», следует учесть предоставление услуг банков на постоянной основе в зависимости от сельского населения конкретного региона, что может быть обеспечено через государственный заказ на услугу среди кредитных организаций на тендерной основе [4].

Таким образом, следует отметить, что доходы от деятельности, не связанной с сельским хозяйством, выше доходов, связанных с занятостью в сфере сельского хозяйства. Необходимо принимать во внимание, что рост альтернативной занятости в сельской местности не представляется возможным без существенного государственного вмешательства и поддержки, которые крайне важны для малых субъектов хозяйствования на стадии их развития.

Такого рода воздействие со стороны государства на региональном уровне и уровне отдельных муниципальных образований может быть выражено:

- через оказание бесплатных информационных и консультационных услуг для сельского населения;
- путём льготного кредитования селян, имеющих намерение заниматься предпринимательской деятельностью;
- через льготное налогообложение;
- с помощью развития инфраструктуры села, совершенствования транспортных коммуникаций, средств связи;
- посредством выдачи грантов по проектам, которые имеют высокую социальную значимость.

К сожалению, одной лишь поддержки со стороны государства для повышения уровня жизни населения в сельской местности не достаточно – здесь необходима, прежде всего, инициатива самих работников сельского хозяйства.

## Литература

1. Серова Е., Лерман Ц., Звягинцев Д. Диверсификация источников дохода сельских домохозяйств и альтернативная занятость: результаты обследования. URL: <http://www.finanal.ru/006/diversifikatsiya-istochnikov-dokhoda-selskikh-domokhozyaistv-i-alternativnaya-zanyatost-rezultat?page=0,0> (дата обращения: 10.02.2018).
2. Ecology and society. URL: <https://www.ecologyandsociety.org/vol18/iss1/art33/> (дата обращения: 12.02.2018).
3. Sustainable Food Trust. URL: <http://sustainablefoodtrust.org/articles/is-diversification-the-way-forward-for-farming/> (дата обращения: 03.02.2018).
4. Webeconomy. URL: <http://www.webeconomy.ru/index.php?page=cat&newsid=1962&type=news> (дата обращения: 26.02.2018).

УДК 657.6

**В.Н. Лемеш**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета,  
анализа и аудита в отраслях народного хозяйства  
Республика Беларусь, Минск  
Белорусский государственный экономический университет*

## ЗНАЧЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ АУДИТА ДЛЯ АУДИТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

---

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются роль и значение международных стандартов аудита для аудиторской деятельности в Республике Беларусь. Автором обозначены некоторые проблемы и предложены конкретные меры по их решению. Результаты исследования могут быть использованы при разработке нормативных правовых актов в области регулирования аудиторской деятельности в Республике Беларусь.

**Ключевые слова:** международные стандарты аудита; гармонизация; интеграция; имплементация; профессиональный бухгалтер.

**V.N. Lemesh**

*PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Accounting,  
Analysis and Audit in the branches of the national economy  
The Republic of Belarus, Minsk  
Belarus State Economic Universities*

## INTERNATIONAL STANDARDS ON AUDITING RELEVANCE FOR AUDITING IN THE REPUBLIC OF BELARUS

**Abstract.** The article discloses the role and relevance of International Standards on Auditing in the Republic of Belarus at different stages of the audit legal field formation. The author identifies some problems and suggests measures to solve them. The results of the research can be used in the legal acts development in the field of auditing regulation in the Republic of Belarus.

**Keywords:** international standards on auditing; harmonization; integration; implementation; national rules of auditing.

Развитие рыночных отношений в Республике Беларусь вызвало необходимость функционирования рынка аудиторских услуг, а вместе с ним создания института аудита. Значительный вклад в решение актуальных вопросов аудита в Республике Беларусь внесли отечественные ученые И.Н. Белый, С.А. Данилкова, Н.П. Дробышевский, С.Л. Коротаев, Г.М. Пупко и др.

В отличие от экономически развитых стран Европы и США, аудит в Республике Беларусь насчитывает около тридцати лет. Многие из того, что сегодня реально функционирует в этом секторе экономики страны связано с активным изучением и адаптацией зарубежного опыта, в том числе международных стандартов аудита (далее – МСА). На современном этапе развития экономики Республикой Беларусь проведена и проводится значительная работа по совершенствованию нормативно-правовой базы аудиторской деятельности с учетом подписанных договоров и иных документов со странами, являющимися участниками программы Европейского союза «Восточное партнерство», Со-

дружества Независимых Государств (СНГ), Евразийского экономического союза (ЕАЭС). Общей чертой развития национальных систем аудиторской деятельности в государствах – участниках СНГ является принятие Международных стандартов аудита (МСА) в качестве основного инструмента регулирования аудиторской деятельности.

Исторически так сложилось в Беларуси, что в рамках независимого государства сначала было принято постановление Советом Министров Республики Беларусь от 30 сентября 1991 года № 367 «О контрольно-ревизионной службе» [13] – первый официальный нормативный правовой акт в области регулирования аудиторской деятельности. Пунктом 4 указанного постановления было признано целесообразным создание в республике аудиторской службы и Аудиторской палаты Республики Беларусь, а также утверждено Временное положение об аудиторской деятельности в Республике Беларусь.

В 1992 году постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.1992 № 506 «Об образовании Аудиторской палаты при Совете Министров Республики Беларусь» [14] была образована Аудиторская палата при Совете Министров Республики Беларусь – орган государственного управления, регулирующий аудиторскую деятельность в республике. За время функционирования данного органа (1992–1994) никаких нормативных правовых актов в области методологии аудита, в том числе по стандартизации аудиторской деятельности, принято не было. Это не могло не волновать практикующих аудиторов. В январе 1994 года на учредительной конференции аудиторов было принято решение о создании общественного объединения Аудиторская палата, которое и было зарегистрировано. В этот же период со стороны аудиторского сообщества активизировалась работа по принятию Закона Республики Беларусь «Об аудиторской деятельности», основную нагрузку по его разработке для представления парламенту взяло не себя общественное объединение Аудиторская палата. Проект закона выносился несколько раз на рассмотрение Верховным Советом Республики Беларусь. Наиболее трудным оказался вопрос о статусе закрепляемой в законе Аудиторской палаты и объединения аудиторов. Связано это было с тем, что депутаты не могли прийти к единому мнению в отношении того, какое же нужно республике аудиторское объединение? Государственное, финансируемое из бюджета, или общественное, работающее на принципах самоокупаемости. С одной стороны государство не готово было вывести из-под контроля новую отрасль экономики, а с другой – в республике испытывался определенный дефицит ресурсов.

В итоге Аудиторская палата при Совете Министров Республики Беларусь постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14.03.1994 № 145 «О совершенствовании структуры органов государственного управления Республики Беларусь и сокращении расходов на их содержание» [15] была преобразована в Аудиторскую палату на принципах самоуправления и самофинансирования (прообраз современных саморегулируемых организаций). А уже 08.11.1994 был принят Закон Республики Беларусь от № 3373-ХІІ «Об аудиторской деятельности» [2]. Статьей 7 указанного закона устанавливалось, что функции по координации аудиторской деятельности, методологии аудита, обеспечению соблюдения требований законодательства Республики Беларусь об аудиторской деятельности, содействию развитию независимого профессионального аудита и повышению эффективности аудиторской деятельности в республике осуществляет единая республиканская Аудиторская палата. Она объединяет всех аудиторов и все аудиторские организации на основе обязательного членства и финансируется за счет обязательных членских взносов. Порядок внесения взносов и их размеры определяются руководящим органом Аудиторской палаты.

Кабинет Министров Республики Беларусь может содействовать и оказывать необходимую помощь Аудиторской палате в ее становлении, развитии и деятельности.

Кабинет Министров Республики Беларусь имеет право давать рекомендации Аудиторской палате по вопросам совершенствования аудиторской деятельности. Аудиторская палата обязана рассмотреть их в двухмесячный срок. Решения Аудиторской палаты обязательны для аудиторов и аудиторских организаций.

Аудиторы и аудиторские организации при осуществлении аудиторской деятельности руководствуются настоящим Законом, другими актами законодательства, стандартами аудиторской деятельности, нормативными документами по бухгалтерскому учету и контролю [2, ст. 8].

Несмотря на имеющиеся технические и финансовые трудности Аудиторской палатой Республики Беларусь в течение 1996–1997 годов было разработано и утверждено четыре стандарта аудиторской деятельности, Кодекс этики аудиторов Республики Беларусь и ряд других не менее важных документов (таблица 1), большая часть которых была опубликована в открытой печати. Данные документы не были зарегистрированы в установленном порядке в Министерстве юстиции Республики Беларусь. Однако с методологической точки зрения они сыграли важную роль в стандартизации ау-

диторской деятельности. При разработке документов, приведенных в таблице, за основу принимались международные стандарты аудита (далее – МСА). Сложности заключались в том, что официального перевода МСА в Беларуси не было, так как она не являлась членом Международной федерации бухгалтеров (далее – МФБ).

Как видим, почти десять лет аудиторы работали без каких бы то ни было стандартов. Руководство страны не могла не беспокоить сложившаяся ситуация. Поэтому Декретом Президентом Республики Беларусь от 28.07.1999 № 30 «О некоторых мерах по совершенствованию государственного регулирования аудиторской деятельности и контролю за ее осуществлением в Республике Беларусь») [1] возлагались на Министерство финансов функции по разработке методологии аудита. Именно с этого момента в Беларуси продолжилась начатая общественной Аудиторской палатой разработка отечественных стандартов аудита – национальных правил аудиторской деятельности, а Аудиторская палата – самоликвидировалась. Следует особо отметить, что стоящая перед Министерством финансов задача требовала не только теоретических, но и практических знаний и опыта, чего у специалистов этого органа на тот момент не было.

С целью активизации работы по стандартизации в области аудита по инициативе начальника главного управления аудита Министерства финансов Исаевой Тамары Александровны был создан методологический совет по аудиторской деятельности Министерства финансов Республики Беларусь. В состав совета вошли квалифицированные специалисты министерств, иных республиканских органов государственного управления, высших учебных заведений, аудиторских организаций, аудиторов, в том числе от «большой четверки» – представитель ООО «Делойт и Туш».

Таблица 1

**Документы, принятые Аудиторской палатой Республики Беларусь**

Наименование документа	Дата утверждения	Где опубликовано
Стандарт аудиторской деятельности «Порядок составления аудиторского заключения»	26.12.1996	Бухгалтерский учет и анализ. 1996. № 5, с. 32-35
Стандарт аудиторской деятельности «Договор и условия проведения аудиторской проверки»	14.08.1997	Бухгалтерский учет и анализ. 1997. № 5, с. 37-44
Стандарт аудиторской деятельности «Аудиторские доказательства»	21.10.1997	Бухгалтерский учет и анализ. 1999. № 1, с. 42-46
Стандарт аудиторской деятельности «Цели и общие принципы аудита финансовой отчетности»	25.11.1997	Бухгалтерский учет и анализ. 1998. № 1, с. 47-49
Кодекс этики аудиторов Республики Беларусь	22.04.1998	Бухгалтерский учет и анализ. 1998. № 6, с. 25-29
Примерный перечень вопросов, подлежащих аудиторской проверке соблюдения действующего законодательства	30.08.1996 № 01-3/88	Бухгалтерский учет и анализ. 1996. № 5 с. 36-37
Аудиторское заключение о фактическом формировании уставного фонда (капитала) совместного предприятия	Приказ от 09.01.1998 № 2	Бухгалтерский учет и анализ. 1998. № 2 с. 24-26
Аудиторское заключение о фактическом формировании уставного фонда (капитала) иностранного предприятия	Приказ от 09.01.1998 № 2	Бухгалтерский учет и анализ. 1998. № 2 с. 26-27
Программа проведения аттестационных экзаменов на получение права занятия аудиторской деятельностью		

За четыре года работы (2000–2003) Министерством финансов было принято 32 правила аудиторской деятельности – практически аналоги по всем принятым на тот момент международным стандартам аудита. С этого периода работа в области стандартизации аудита в республике заключалась, в основном, в адаптации вносимых в МСА изменений и принятии новых правил аудиторской деятельности по вновь принимаемым МСА.

В настоящее время в Беларуси по уровню регулирования стандарты аудиторской деятельности подразделяются на:

– национальные правила аудиторской деятельности (НПАД) – принятые Министерством финансов Республики Беларусь нормативные правовые акты, устанавливающие требования к порядку осуществления аудиторской деятельности, а также регулирующие иные вопросы, предусмотренные новым Законом. В настоящее время наряду с законом об аудиторской деятельности в систему национальных правил аудиторской деятельности входят 35 НПАД, из которых 29 в основном соответствуют МСА [16];

– внутренние правила аудиторской деятельности объединения аудиторских организаций или аудиторских организаций. В настоящее время нет ни одного правила ни в одном из четырех действующих в Республике Беларусь объединений аудиторских организаций;

– правила аудиторской деятельности аудиторской организации или аудитора – индивидуального предпринимателя (внутренние ПАД). Они разрабатываются аудиторскими организациями или аудитором – индивидуальным предпринимателем с указанием сроков, порядка их разработки и введения в практику.

Учетные и практики выделяют следующие проблемы, связанные с переводом МСА:

– один и тот же термин по-разному переведен в разных отечественных нормативных правовых актах;

– один и тот же термин по-разному переведен в одном и том же нормативном правовом акте;

– разные термины переводятся на русский язык одним и тем же термином;

– для перевода отдельных терминов использованы термины, имеющие в русском языке совершенно иной смысл;

– имеет место некорректный перевод, искажающий профессиональное содержание оригинала;

– при переводе широко используемых в разных областях знаний терминов вместо устоявшихся в русском языке терминов вводятся новые, не используемые в соответствующих областях;

– имеют место множественные грамматические ошибки и опечатки, неправильное применение норм русского языка и неправильный перевод.

В Беларуси даже в одном и том же НПАД может быть приведен разный термин без уточнения. Например, в п. 4 НПАД «Учет операций со связанными сторонами в ходе аудита», утвержденных постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 11.03.2002 № 35 [12] приведены термин и его определение «связанные стороны – стороны, одна из которых контролирует другую или оказывает значительное влияние на принятие решений другой стороной). А в п. 5 этих НПАД уточняется связанными сторонами могут быть:

– головные, дочерние, зависимые организации;

– организации, собственник имущества (учредители, участники) и (или) руководители которых состоят в близком родстве или свойстве;

– организации, собственником имущества (учредителями, участниками) которых являются одни и те же лица. В приложении к НПАД «Заявления руководства аудируемого лица», утвержденных постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 11.03.2002 № 35 [12] речь идет об аффилированных лицах.

Следует отметить, в настоящее время подготавливаются изменения в Закон Республики Беларусь «Об аудиторской деятельности». В связи с этим, весьма актуальным становится вопрос о принятии соответствующего нормативного правового акта в области саморегулируемых организаций для создания в республике такой структуры, закрепив обязательное членство аудиторов и аудиторских организаций. Это позволит не только объединить аудиторов в профессиональное объединение, но и позволит этому объединению представлять аудиторов Республики Беларусь в МФБ, что, в свою очередь, даст возможность получить Беларуси официальный перевод международных стандартов аудита.

Таким образом, исходя из изложенного выше, можно сделать следующее предложение – адаптировать национальные правила аудиторской деятельности к МСА. Это позволит своевременно и качественно войти на расширяющийся рынок аудиторских услуг в рамках СНГ и быть конкурентоспособными на нем, поскольку другие участники союзного государства уже имеют официальный перевод международных стандартов аудита, а в некоторых из стран СНГ – МСА уже применяются.

### Литература

1. Декрет Президента Республики Беларусь от 28.07.1999 № 30 «О некоторых мерах по совершенствованию государственного регулирования аудиторской деятельности и контролю за ее осуществлением в Республике Беларусь».

2. Закон Республики Беларусь от 08.11.1994 № 3373-ХІІ «Об аудиторской деятельности».

3. Закон Республики Беларусь от 12.07.2013 № 56-3 «Об аудиторской деятельности». URL: <http://www.minfin.gov.by> (дата обращения: 10.01.2018).

4. Лемеш В.Н. Актуальные вопросы перехода аудиторской деятельности в Республике Беларусь на международные стандарты аудита // Современные инновационные технологии и проблемы устойчивого развития общества: материалы X международной научно-практической конференции (Минск, 26 мая 2017 г.) / сост. Горбачёв Н.Н. Минск: Ковчег, 2017. 400 с.

5. Лемеш В.Н. Аудит бухгалтерской (финансовой) отчетности в соответствии с МСФО / ИПС «Нормативка.by». URL: buhgalter.by (дата обращения: 25.01.2018).
6. Лемеш В.Н. Аудит в Республике Беларусь: состояние и перспективы развития // Развитие системы бухгалтерского обліку, аналізу і контролю: інтегрований ракурс проблем: колективна монографія / під заг. ред. проф. Ф.Ф.Бутинця. Житомир: ПП «Рута», 2017. 400 с.
7. Лемеш В.Н. Гармонизация аудита В Республике Беларусь в рамках Евразийского Экономического Союза // Фінансово-економічний розвиток України в умовах трансформаційних перетворень: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (6-7 квітн. 2017, ЛТЕУ, м. Львів). Тернопіль: Крок, 2017. 277 с.
8. Лемеш В.Н., Малиновская О.В. Бухгалтерская (финансовая) отчетность: пособие. Минск: Амалфея, 2017. 148 с.
9. Лемеш В.Н. Международные стандарты аудита и МСФО в Республике Беларусь: состояние и перспективы применения в рамках интеграционных процессов // Обліково-аналітичне та правове забезпечення інституційних секторів економіки України в умовах євроінтеграції та інноваційного розвитку: збірник наукових праць всеукр. наук.-практ. конф. (30 березня 2017 р., м. Тернопіль). Тернопіль: Крок, 2017. 220 с.
10. Лемеш В.Н. Нормативно-правовое регулирование аудиторской деятельности // Финансы, учет, аудит. Минск. 2010. № 3. С. 26–29.
11. Лемеш В.Н. Роль общественных профессиональных объединений бухгалтеров и аудиторов на современном этапе развития экономики в Республике Беларусь // Бухгалтерський облік, економічний аналіз та контроль в умовах формування і розвитку у сучасні їх концепцій управління: тези виступів XII Міжнар. наук. конф. Житомир: ЖДТУ, 2013. 388 с.
12. Национальные правила аудиторской деятельности. URL: [http://www.minfin.gov.by/ru/auditor\\_activities/legislative\\_acts/f32a82889d70301e.html](http://www.minfin.gov.by/ru/auditor_activities/legislative_acts/f32a82889d70301e.html) (дата обращения: 01.02.2018).
13. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30.09.1991 № 367 «О контрольно-ревизионной службе».
14. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.1992 № 506 «Об образовании Аудиторской палаты при Совете Министров Республики Беларусь».
15. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14.03.1994 № 145 «О совершенствовании структуры органов государственного управления Республики Беларусь и сокращении расходов на их содержание».
16. Сорока Н.В. Аудит-25: баланс потребностей и возможностей. Интервью // Экономическая газета. 04.10.2016. № 76 (1983).

**УДК 006.85**

**П.А. Лужецкая**

*кандидат технических наук, ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**А.А. Лужецкий**

*студент*

*Россия, Санкт-Петербург*

*Государственный университет аэрокосмического приборостроения*

## **СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ОБЛАСТИ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

---

---

**Аннотация.** Данная статья раскрывает смысл концепции бережливого производства. Описывает его плюсы и возможности реализации в компании, а также рассказывает о тех ГОСТах, которые приняты на территории Российской Федерации для реализации этой идеи на всех видах и этапах производств.

**Ключевые слова:** производство; концепция; производственные потери; компания; улучшение; ГОСТ.

**P.A. Luzhetskaya**  
*Candidate of Technical Sciences, Assistant of the Department of Applied Informatics  
and Computer Engineering  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

**A.A. Luzhetsky**  
*Student  
Russia, St. Petersburg  
State University of Aerospace Instrumentation*

## STANDARDIZATION IN THE FIELD OF LEAN MANUFACTURING

**Abstract.** This article reveals the meaning of the concept of lean manufacturing. Describes its advantages and opportunities for implementation in the company, and also talks about those GOSTs that are adopted in the Russian Federation to implement this idea in all types and stages of production.

**Keywords:** production; concept; production losses; company; improvement; GOST.

Бережливое производство – это производство, основанное на минимизирование всех видов производственных потерь. Каждый день различные компании теряют часть прибыли из-за несоблюдения правил в области бережливого производства. Та энергия, которая должна тратится на производство благ, тратится на лишние действия, которые несут убыль и ненужную трату времени сотрудников. Для этого многие страны в том числе и Россия составили список рекомендаций, по которым различные компании могут перейти на новый уровень производительности, который помогает убрать 20-40% расходов.

Основная концепция – это оценка качества благ/продукции для итогового покупателя, на каждом этапе его/ее создания. В качестве основной идеи – это убрать все возможные элементы, которые приводят к лишним потерям/затратам, то есть убрать все действия, которые не создают ценности и не являются важным для итогового покупателя. Например, у покупателя совсем нет желания, чтобы его собранный/готовый товар лежал на складе. По сути, за все издержки, в том числе чтобы товар мог находиться на складе, брак и т.д., платит потребитель [1, с. 25–26, 5, с. 20–28].

Так на заводах «Toyota» впервые применили концепцию бережливого производства. Когда компания по производству автомобилей только зарождалась, у нее уже были сильные конкуренты, у которых были на руках все рынки по продаже собственной продукции, могла ли маленькая компания хоть как-то им противостоять? Эта компания не просто встала на ноги в полуразрушенной Японии, она смогла утереть нос таким компаниям как General Motors, Honda, Nissan, Ford. Благодаря простым принципам TPS (аналог Бережливому производству) Toyota смогла стать лидером автостроения на мировом рынке. Как она это смогла? По правилам Фордовской идеи производства, которая стала основной всего автопрома Америки и Европы, подразумевается проверка качества только на конечных этапах производства. А в TPS контроль встроен в каждое рабочее место. Практически любой работник компании Toyota может остановить производство просто потянув за шнур (система андон, у каждого сборочного станка находится шнур, чтобы остановить производство в случае, если будет увиден любой брак), также в случае остановке производства никого не наказывают, наоборот, идет поощрения того, кто заметил брак и остановил весь конвейер. Если конвейер был остановлен, то ведётся расследование, почему случился брак, на работника был возложен слишком большой труд или ему неудобно было работать? Как только находят причину (почти никогда не винят самого работника компании, проблема либо в обучении работников, либо на их рабочих местах), то сразу ее устраняют. Также на компании Toyota любое предложение, как сделать работу легче и производительнее, никогда не принимается в штыки, даже самый молодой служащий может предложить любую идею, по которой ему будет работать легче, это проверят, если действительно идея принесёт плоды, то успех замысла работника пойдет на реализацию и в других заводах Toyota. Это только пара правил компании, весь замысел концепции состоит в том, чтобы каждый человек в компании мог сделать саму компанию лучше [8].

В Российской федерации для устранения лишних издержек на производствах Росстандарт подписал приказы об утверждении трех новых государственных стандартов:

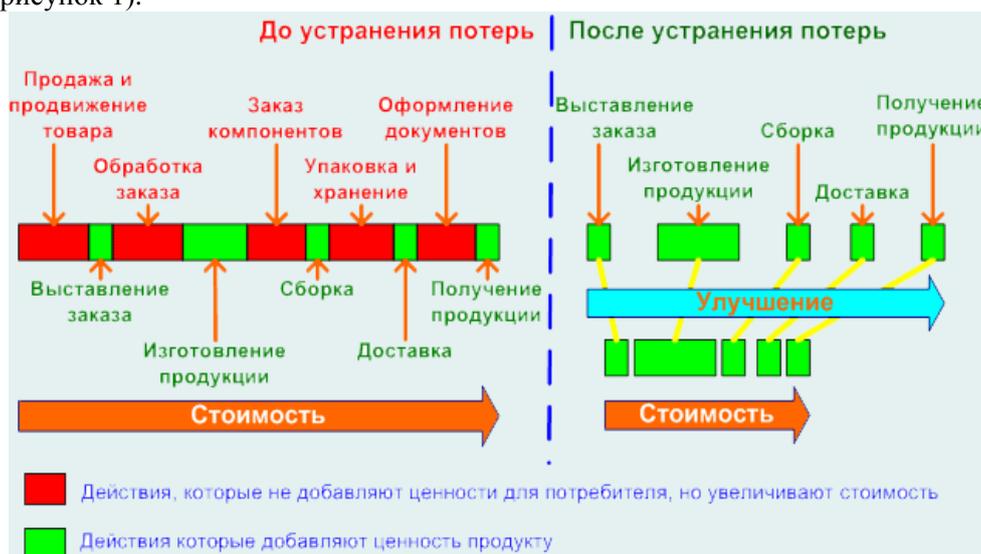
1. ГОСТ Р 57523-2017 «Бережливое производство. Руководство по системе подготовки персонала». Данный ГОСТ должен помочь молодым компаниям создать систему обучения сотрудников, раздать им обязанности, чтобы каждый принимал участие в системе БЖ, в том числе и руководители компании [3].

2. ГОСТ Р 57524-2017 «Бережливое производство. Поток создания ценности». Данный ГОСТ должен помочь молодым компаниям создать правила новых обязанностей и ответственности на производстве, идти в сторону «автоматизации» человека на этапе создания ценностей [2].

3. ГОСТ Р 57522-2017 «Бережливое производство. Руководство по интегрированной системе менеджмента качества и бережливого производства». Данный ГОСТ должен помочь молодым компаниям создать единую систему менеджмента, а также улучшить качества при одновременном повышении производительности труда и снижении себестоимости продукции или услуг в результате создания интегрированного подхода к управлению характеристиками потока производимой продукции или оказываемых услуг [4].

Данные ГОСТы разработаны для использования в системах управления бережливого производства и других системах управления, но не ограничивает компании в использовании других полезных систем подготовки и обучения рабочих. Идеи этих стандартов обобщены для большинства производств не зависимо, что они производят, сколько производят и в каком качестве. Стандартизацию в сфере бережливого производства поддерживает не только сами производители, но и правительство. Насчет бережливого производства пишет Денис Мантуров министр промышленности и торговли РФ: «Каждое предприятие ищет способ увеличить прибыль, параллельно сократив издержки. И государство, безусловно, заинтересовано стимулировать этот процесс, предлагая различные способы оптимизации менеджмента, один из которых – бережливое производство. Это концепция управления предприятием, получившая мировую известность и основанная на методичном устранении потерь на всех этапах производства» [6].

В случае полного установления на производстве философии бережливого производства в Российской Федерации, то можно будет увидеть падение цен практически на все товары народного потребления (рисунок 1).



**Рис. 1. Изменение цены после установления на производстве философии бережливого производства**

Но до принятия новых ГОСТов в Российской Федерации были еще 8, направленных на уменьшение потерь на производствах

ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь

ГОСТ Р 56404-2015 «Бережливое производство. Требования к системам менеджмента» являются требованиями к системе менеджмента бережливого производства.

ГОСТ Р 56908-2016 Бережливое производство. Стандартизация работы

ГОСТ Р 56906-2016 Бережливое производство. Организация рабочего пространства

ГОСТ Р 56907-2016 Бережливое производство. Визуализация.

ГОСТ Р 56405-2015 «Бережливое производство. Процесс сертификации систем менеджмента. Процедура оценки» регламентирует порядок сертификации систем менеджмента бережливого производства.

ГОСТ Р 56406-2015 «Бережливое производство. Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента» устанавливает критерии для оценки системы менеджмента бережливого производства.

ГОСТ Р 56407-2015 «Бережливое производство. Основные методы и инструменты» определяет методы и инструменты бережливого производства [7].

В России в последние годы идет массовая стандартизация всех видов идей бережливого производства, чтобы поднять конкурентоспособность российских товаров внутри страны и за рубежом.

Каждый человек хочет привести свою жизнь к наибольшему комфорту, он трудится ради этого, чтобы он мог обеспечить себя и свою семью теплым очагом, но что сделает человек, если на работе его будет ждать комфорт? Он будет работать там еще с большим усердием, ведь ему будет все помогать в работе, не надо тратить энергию на ненужные движения и заботы. Так и в любой компании, если дать людям шанс улучшить ее, то не будет пропусков, не будет невыполненных планов и завалов, ведь люди будут ходить на работу, как домой, который они хотят сделать лучше.

### Литература

1. Вумек Д.П., Джонс Д.Т. Бережливое производство. Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании. М.: Альпина Паблишер, 2013. 472 с.
2. ГОСТ Р 57524-2017. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200146135> (дата обращения: 18.02.2018).
3. ГОСТ Р 57523-2017. URL: <http://internet-law.ru/gosts/gost/64712> (дата обращения: 18.02.2018).
4. ГОСТ Р 57522-2017. URL: [http://allgosts.ru/03/120/gost\\_r\\_57522-2017](http://allgosts.ru/03/120/gost_r_57522-2017) (дата обращения: 18.02.2018).
5. Вэйдер М. Инструменты бережливого производства. Мини-руководство по внедрению методик бережливого производства. М.: Альпина Паблишер, 2012. 125 с.
6. Метод бережливого производства. URL: <https://iz.ru/news/672620> (дата обращения: 19.02.2018).
7. Росстандарт и его ГОСТы. URL: <https://www.gost.ru/portal/gost> (дата обращения: 18.02.2018).
8. Toyota – секрет её величия. Тойодаизм. URL: <http://www.leaninfo.ru/2009/04/22/toyota-secret-toyodaizm> (дата обращения: 23.02.2018).

УДК 006.323

**П.А. Лужецкая**

*кандидат технических наук, ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**А.А. Бобошко**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**Д.А. Завгородняя**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ С ПОМОЩЬЮ МАРКЕТИНГА

---

---

**Аннотация.** В данной статье рассматривается вопрос о международных стандартах и сертификации в области управления проектами. С помощью международного менеджмента и маркетинга раскрываются действия стандартов на управление проектами, описывается сертификация в этой сфере. В статье приведены примеры двух самых развитых и крупных международных организаций по вопросам данной темы.

**Ключевые слова:** проект; международные; управления; сертификация; мировые стандарты; компания; органов; работа; специалисты.

**P.A. Luzhetskaya**  
*Candidate of Technical Sciences, Assistant of the Department of Applied Informatics  
and Computer Engineering  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

**A.A. Boboshko**  
*student  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

**D.A. Zavgorodnyaya**  
*student  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

## **INTERNATIONAL STANDARDS AND CERTIFICATION IN THE FIELD OF PROJECT MANAGEMENT WITH THE HELP OF MARKETING**

**Abstract.** This article examines the issue of international standards and the certificate in project management. With the help of international management and marketing, the actions of project management standards are revealed. Certification in this sphere is described. And also examples of two most developed and large international organizations concerning this subject are given.

**Keywords:** project; international; management; certification ; international standards; company; agencies; job; specialists.

На данном этапе большое количество стандартов достигло мирового уровня. Нетрудно догадаться, что для получения места лидера в области управления проектами ведётся конкуренция между компаниями, которые занимаются международными стандартами. Так как разработка стандартов очень связана между собой, можно наблюдать процесс того, что национальные стандарты зачастую используются в качестве основы международных стандартов.

Известно, что Международная организация по стандартам (ИСО) является самой старой и мощной компанией. Основная работа этой компании началась в 1947 году. СССР был основателем данной организации и постоянным членом руководящих органов. Со временем, вместо СССР членом ИСО стала Россия, которая вскоре вошла в её совет. ИСО (ISO) занимается стандартизацией почти во всех сферах технологии и бизнеса, а также занимается проблемами сертификации. Эту компанию можно считать лидером стандартизации на мировом уровне, что позволяет ей вводить новые стандарты в общую систему [1].

Специалистами в области управления проектами являлись менеджменты. На уровне международных стандартов появились менеджменты, которые занимаются маркетингом. Их работа обеспечивает взаимодействие организаций со средой, которая является необходимой для достижения целей, а также позволяет достичь высшего приоритета в конкурентной борьбе. Из этого можно заметить, что специалисты по международному маркетингу занимаются очень сложной задачей.

Активность работы фирмы на внешних рынках ориентироваться на международный маркетинг. Каждая международная компания имеет свой подход к выполнению работы. Более высокий международный уровень обусловлен факторами, которые можно разделить на две группы.

В первую группу факторов относится вовлечения в международный маркетинг. Здесь рассматриваются такие факторы как: преимущество в прибыли налогообложении, уникальность проекта, эксклюзивная информация, а также экономия на масштабах производства либо услуги.

Вторая группа включает в себя факторы, которые усиливают конкуренцию на внутреннем рынке. К ним относится: перепроизводство товара, близость партнёров и производственные способности.

Каждая из компаний оригинальна и поэтому они имеют свою маркетинговую среду. Из этого мы видим, что фирмы на мировых рынках имеют различные перспективы и возможности. У каждой фирмы существует своя мировая стратегия, которая является эффективной в достижении успеха данного проекта, по отношению конкурентов. Мировая стратегия описывается тем, что она позволяет фирме присваивать свою стратегию к потребностям различных стран [3].

В данный момент времени, можно сказать, что международный менеджмент и маркетинг являются важными аспектами и открывают широкие возможности для компаний. Проектный менеджмент стал востребованным в международной экономике, а также он включает в себя стандарты и сертификацию по управлению проектами. Он занимается такими традиционными функциями, как планирова-

ние работ, организацию выполнения проекта, контроль различных задач, мотивацию к созданию проекта (таблица 1).

Таблица 1

**Различия функционального и проектного менеджмента**

Функциональный менеджмент	Проектный менеджмент
Ответственность за поддержание статус-кво	Ответственность за возникающие изменения
Полномочия определены структурой управления	Неопределенность полномочий
Устойчивый круг задач	Постоянно изменяющийся круг задач
Ответственность ограничена утвержденными функциями	Ответственность за пакет межфункциональных задач
Работы выполняются в стабильных организационных структурах	Работа в структурах, действующих в пределах проектного цикла
Круг задач, подлежащих выполнению, не меняется	Преобладание нестандартной (инновационной) деятельности
Основная задача – оптимизация	Основная задача – разрешение конфликтов
Успех определяется достижением промежуточных функциональных результатов	Успех определяется достижением установленных конечных целей
Ограниченная изменчивость условий и ситуаций	Неопределенность внутренне присуща деятельности

Важнейшей особенностью в управлении проектами является развитие систем сертификации. Главная цель которых заключается в себе создание сообщества специалистов, чтобы обеспечить знание структуры мирового рынка. Чёткое понимание в управлении проектами даёт возможность быстрого и качественного создания и выполнения плана работ, что на данном этапе является выгодным для компаний.

Что касается сертификации, то она позволяет подтвердить квалификацию в области выполнения своих задач и достижению целей. Международная сертификация по управлению проектами скрывает в себе процесс определения моральных принципов и норм и правил, а также процесс, который определяет кандидатов взятых в качестве специалистов данного дела. Благодаря сертификации клиенты и партнеры имеют гарантию выполнимости данной программы (рисунок 1) [2].



**Рис. 1. Основные функции сертификации**

Для специалистов в этой отрасли основными преимуществами являются:

- во-первых, международное признание в квалификации;
- во-вторых, это преимущество карьерного роста;
- в-третьих, служит повышению рейтинга.

«Плюсы» от сертификации имеют не только специалисты, но и компании в которых они работают. К преимуществам компании, зачастую, относятся: повышение рейтинга фирмы за счет её специалистов, обеспечение качества услуги и повышение эффективности работы организации.

Наиболее значимую роль в мировой программе сертификации занимают: сертификации Международной Ассоциации (IPMA), и Американского Института (PMI).

PMI является одним из лидеров среди мировых организаций в области управления проектами. Процессы, которые связаны с планированием проекта в этой организации, имеют план по управлению рисками, а процессы, которые обеспечивают реализацию, включают отчетности рисков и расходов. Уровнями или объектами стандартизации данной компании является различными факторами. Стандартизация включает в себе такие способности, как:

- уровень единичного проекта том числе и мультипроекта;
- уровень менеджера проекта;
- уровень программы и профиля проекта;
- уровень организации, осуществляющий проектно-ориентированную деятельность.

Уровень программы и профиля проекта находится на стадии разработки. Основными участниками в работе управления проектами являются:

1. Инвестор.
2. Заказчик.
3. Генподрядчик.
4. Исполнители.
5. Соисполнители.

Сейчас, на данном этапе, в мировой экономике ИСО и PMI являются между собой конкурентами. Это самые крупные фирмы, которые на мировых стандартах чаще всего используются.

Мир охвачен волной стандартизации в области управления проектами. Сертификация системы управления конкурентными проектами преимущество организации на рынке проектов или контрактов. Подтверждается ведущими экономическими игроками. Интерес к персональной и организационной сертификации неуклонно растет. Стандарты и сертификация – реальный инструмент повышения качества и вероятности успеха проектов и программ [4].

#### **Литература**

1. Бисерова В.А., Демидова Н.В., Якорева А.С. Метрология, стандартизация и сертификация. 2008. 160 с.
2. Варламова Л.Н. Стандартизация управления документами. М.: Издательство «ТЕРМИКА», 2016. 428 с.
3. Сейфуллаева М.Э. Международный менеджмент: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: КНОРУС, 2012. 232 с.
4. Сергеев А.Г., Терегеря В.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник. М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2010. 820 с.

**УДК 006.029**

**П.А. Лужецкая**

*кандидат технических наук, ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**В.А. Бойко**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## **МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ**

---

---

**Аннотация.** В статье описаны стандарты, которые признаны на мировом уровне по управлению персоналом. Рассмотрено их создание, оптимизация и результаты данных процессов стандартизаций на рынке. Данные стандартизации на сегодняшний день играют важную роль в любой сфере бизнеса разных стран.

**Ключевые слова:** производство; стандартизация; повышение уровня качества; управление персоналом.

**P.A. Luzhetskaya**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant of the Department of Applied Informatics  
and Computer Engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**V.A. Boyko**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **INTERNATIONAL STANDARDS OF PERSONNEL MANAGEMENT**

**Abstract.** The article describes the different standards that have become recognized at the global level for personnel management. Their creation, gradual optimization, and the results of these standardization and formation in the market. Today these standards have an important role in any sphere of business, in any country.

**Keywords:** production; standardization; improvement of quality level; personnel management.

На данный момент, при выходе российских предприятий на мировой рынок, создание эффективных систем управления является важной задачей. Решение этой задачи – процесс трудоемкий. Большую роль играет непонимание руководства важности значения человеческих ресурсов, а значит и роль кадровых служб, в успешном управлении предприятием, достижении конкурентных преимуществ и эффективном использовании финансовых ресурсов.

Случается, что и кадровые службы из-за нововведений систем управления предприятиями бываю не готовыми к работе. Их работники и руководители смутно представляют себе систему и организацию работы в новых условиях.

Одним из решений этой проблемы, а также способом повышения квалификации сотрудников и конкурентных преимуществ, развития рынков сбыта продукции, является внедрение систематизированной на предприятиях системы менеджмента качества. Эти системы основаны на международной стандартизации серии ISO 9000:2000, в неё так же интегрируют уже существующие системы управления, имеющие различные ресурсы и процессы [1].

Стандарты в области управления качеством впервые были введены в 1994 году. Количество компаний, которые отказались от старых стандартов в пользу ИСО, возросло почти в 7 раз. 15 декабря 2000 года на замену издания 1994 г. пришла новая официальная версия международных стандартов ИСО 9000:2000. Отличительной особенностью новой версии стало количество стандартов. В ИСО 1994 года входило 24 стандарта, ИСО 2000 года включала в себя всего 5 базовых стандартов [8].

Система менеджмента качества включает: основные принципы и словарь, требования (устанавливает минимально необходимый набор требований к системам качества и применяется для целей сертификации и аудита), руководящие указания по улучшению качества (содержит методические указания по созданию систем менеджмента качества, которые ориентированы на высокую эффективность деятельности предприятий), руководящие указания по проверке системы менеджмента качества и охраны окружающей среды, обеспечение качества измерительного оборудования [8].

Основными нормативами стали стандартизация ИСО 9001 и 9004. Совпадая друг с другом по содержанию и структуре, они могут использоваться вместе и отдельно. Системы имеют разные области применения в процессе качества менеджмента.

На практике многих компаний можно разобрать, что не только соблюдения требований стандартизации важны для успешной работы этих систем. Большую роль играет доведение до конечного итога начатой стандартизации ИСО. Мало одного понимания о системе качества менеджмента. Руководству компаний нужно следить за ней на стадии планирования и последующих стадиях реализации. На основе практики для успеха в этой области нужно постоянно поддерживать стабильное рабочее состояние стандарта ISO 9004:2000. Если не следить и не соблюдать за нормальной работой стандартизации, она превратится в кратковременную рекламную акцию.

Поощрение и добросовестное поддержание работы стандартизации на высшем уровне – одна из главных задач руководителей во главе компаний. Очень важна моральная поддержка в коллективе, поощрение своих рабочих и руководителей более низких звеньев. Данная атмосфера в организации и предприятии позволяет раскрывать разные таланты и умение членов коллектива. Поддерживать обучение и периодической аккредитации коллектива, обеспечивать их нужным сырьем и информацией для улучшения качества выдаваемой продукции [2].

Для того что бы поставленные задачи выполнялись, необходима увлеченность сотрудников компании. Систематизация качества должна вовлекать рабочих и начальников предлагать новые идеи, делиться опытом, брать инициативу в решение разного рода проблем, давать информацию о своём предприятии в лучшем виде.

Важно налаживать выгодные обеим сторонам условий с поставщиками. Поставщики с предприятиями взаимозависимы и для обеспечения лучших условий и нахождения общих ценностей, должны работать сообща. Вести открытую политику друг с другом, расширять возможности обеих организаций, обмениваться планами на будущее своих организаций, совместная оптимизация производств и совместных инноваций [3].

Для реализации этой идеи важны все аспекты деятельности фирмы, не только крупных производственных отделов, но и мелкие службы (маркетинг, логистика и т.д.). Руководители организаций должны донести до всех направлений деятельности важность данной стандартизации.

Не все руководители справляются с данной нагрузкой и не могут осуществлять должным образом работу лидирующей должностей. Должная квалификация специалиста, опыт работы в данной области и конечно низкий авторитет среди коллег и подчиненных мешают выполнять поставленные задачи. Руководители начинают относиться к сотрудникам кадровых служб неуважительно по сравнению с остальными отраслями производственной деятельности.

Главным приоритетом предприятия – его доход, из этого вытекает обстоятельство усугубляющее положение кадровых систем. В данной сфере человеческие ресурсы не дают быстрой выгоды для компании. Непонимания этой проблемы руководством зачастую приводит к выходным для компании последствиям.

Главные причины данной проблемы:

1. Руководство, стоящее во главе компаний и предприятий, зачастую не располагает необходимыми знаниями в данной области и не желает заниматься самообразованием в этой области.

2. Сотрудники, занимающие руководящие должности, не владеют нужным опытом в этой сфере деятельности.

3. При благоприятном положении на рынке предприятия, нельзя забывать про модернизацию трудовых ресурсов, они не бесконечные. Более квалифицированные сотрудники лучше работают и приносят больший экономический эффект. Ресурсы и резервы компании не безграничны и если их постоянно использовать, то рано или поздно они придут к истощению. Спрос на продукции цикличен, рано или поздно придет спад производящего товара и в этот момент можно будет сделать оценку человеческих ресурсов, путем сохранения на рабочем месте более трудолюбивых и опытных работников.

4. Принятие стандартизации производством в целях размещения рекламы на буклетах и выпускаемой продукции.

Преодоление этих проблем напрямую зависит от руководства компанией, через понимание своих ошибок и стремлению их устранения [4].

Главная мысль стандартизации ISO 9000:2000 – это грамотная организация работы с трудовыми ресурсами. Не стоит забывать, что мотивация коллектива – главный ключ к успеху, и над этим должен работать не только отдел кадров. Грамотное распределение ролей по отделам поможет приблизиться к главной цели организации.

Самое главное в развитии бизнеса это не новейшие технологии, а люди, которые работают в компании. Качественные и квалифицированные рабочие являются залогом успеха в любом виде деятельности. Грамотным развитием бизнеса – инвестиция в людей. Что бы работники чувствовали себя довольными от своей работы и гордились своими достижениями и качественно выполненной работой, им важно знать, что они и их труд важен компании и периодически поощрять их.

Конкуренция – важный аспект в жизнедеятельности бизнеса, для поддержания конкурентоспособности предприятия нужно находить трудолюбивых работников, которые будут успевать реагировать на динамику данной профессии. Предприятие обязано развивать сотрудников, находить новые качества [5].

Великобритания первая страна кто выяснил что при продолжительном рабочем дне результат и качество выполняемой работы самый низкий, это было выявлено в конце 80-х годов прошлого века. В 1992 году началась разработка и внедрение стандартов в стране.

Изначально стандартизация имела довольно громоздкую систему, но со временем она совершенствовалась. Новейшее издание 2005 года «Investors in People» имеет значительно облегченную версию, основное направление которой является углублением в бизнес [6].

Стандартизация «Investors in People» дополняют и углубляют идею системы ISO, которую мы разобрали выше, в организованной сфере компаний. Уклон этой стандартизации идет как нормативы взаимоотношений рабочих и вышестоящих по должности лиц. Как сказано выше, улучшение отношений в организации всегда ведет к успеху и быстрому достижению поставленных целей. Она уникальная в своем роде, все нормативы, система принципов этой стандартизации нацелена только на людей. Развитие, выделение лучших сторон у работников организаций, развитие достойного на рынке труда положения, зарождение здоровой конкуренции – являются уникальными и главными целями стандартизации.

«Investors in People» включает в себя три важных, но не обязательных для сертификации, модели: «Лидерство и менеджмент», «Рекрутинг и селекция» и «Баланс между бизнесом и частной жизнью» [7].

Системы управления очень облегчают процесс формирования нового видения бизнеса, но не упрощают его. Чтобы добиться успеха в любой деятельности нужно понимать суть проблемы, стараться решать её и стандартизация «Investors in People» и ISO9000:2000 помогут в этом.

### Литература

1. Арутюнов В.В., Волынский И.В. Управление персоналом: учеб. пособие. Р-н/Д, 2009. 448 с.
2. Дятлов В.А. Управление персоналом: учеб. пособие. М.: ПРИОР, 2009. 365 с. URL: <https://studbooks.net/menedzhment/1494494/> (дата обращения: 10.02.2018).
3. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: учеб. М.: ИД «ФОРУМ»; ИНФРА-М, 2008. 336 с.
4. Основы управления персоналом: учеб. / под ред. Т.В. Розарёновой. М.: ГАСБУ, 2011. 328 с.
5. Управление персоналом организации / под ред. А.Я. Кибанова. М.: Инфра-М, 2009. 638 с.
6. Управление персоналом: учебник / под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ, 2002. 560 с.
7. Шапиро С.А., Шатаева О.В. Основы управления персоналом в современных организациях. Экспресс-курс. М.: ГроссМедиа; РОСБУХ, 2008. 400 с.
8. ISO 9000. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9000#%B2\\_ISO\\_9000](https://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#%B2_ISO_9000) (дата обращения: 20.02.2018).

УДК 336

**А.А. Максимов**  
*студент*

*Россия, Иркутск*

*Иркутский государственный университет*

## РОЛЬ МСФО В ФОРМИРОВАНИИ ОБЪЁМА ПРЯМЫХ ИНОСТРАННЫХ ИНВЕСТИЦИЙ В ЭКОНОМИКУ РФ

---

---

**Аннотация.** В статье даётся краткое определение международных стандартов финансовой отчётности (далее МСФО), показывается их важность в современных условиях глобализации; выделяется роль использования российскими компаниями МСФО в инвестиционной привлекательности российской экономики.

**Ключевые слова:** МСФО; международные стандарты финансовой отчётности; инвестиции; иностранные инвестиции.

**A.A. Maksimov**  
*student*

*Russia, Irkutsk*

*Irkutsk State University*

## THE ROLE OF IFRS IN THE FORMATION OF FOREIGN DIRECT INVESTMENT IN THE RUSSIAN ECONOMY

**Abstract.** The article gives a brief definition of international financial reporting standards (hereinafter referred to as IFRS), their importance is shown in the current globalization conditions; the role of the use of IFRS by Russian companies in the investment attractiveness of the Russian economy is highlighted.

**Keywords:** IFRS; international financial reporting standards; investments; foreign investment.

Международные стандарты финансовой отчётности – это гибкая система нормативного регулирования бухгалтерского учёта и финансовой отчётности. Одной из основных задач МСФО является стандартизация и унификация учёта и финансовой отчётности во всём мире. В условиях глобализации экономического пространства компаниям, инвесторам, государственным регуляторам требуется общий «язык», с помощью которого можно взаимодействовать с иностранными партнёрами и иметь возможность выйти на международный рынок. Финансовая отчетность выступает в качестве связующего звена между её составителями и инвесторами, поскольку способствует увеличению уровня со-относимости информации. Надлежащая финансовая отчетность – необходимое условие плодотворной деятельности на рынке капиталов. Компании, составляющие отчетность по МСФО, имеют больше шансов привлечь зарубежных инвесторов.

В России процесс перехода на МСФО начал осуществляться с 1998 г. и первым его этапом было принятие Правительством РФ Программы реформирования бухгалтерского учёта в соответствии с международными стандартами финансовой отчётности [1]. Становление принципов МСФО в практике российской отчётности далось нелегко. Российские бухгалтеры, ведя учёт по РСБУ, отдавали приоритет форме отчётности над её содержанием. Более того, долгое время фирмы нашей страны делали отчётность в первую очередь для налоговой службы, а не для привлечения инвестиций. Так же ещё остаётся актуальной проблема российского менталитета, в соответствии с которым раскрытие нужной для прозрачной отчётности административной и управленческой внутренней информации считается недопустимым.

Тем не менее, принципы МСФО успешно внедряются в российское экономическое пространство. Принимаются новые отечественные стандарты, основанные на МСФО, а также вносятся изменения и дополнения в действующие ПБУ в целях их приближения к МСФО. Консолидированная финансовая отчётность обязательно составляется и по международным стандартам. Согласно ст. 2 Федерального закона РФ «О консолидированной финансовой отчетности» № 208-ФЗ от 27.07.2010 требования этого закона распространяются на кредитные, страховые, клиринговые организации, негосударственные пенсионные фонды, некоторые ФГУП и акционерные общества и на иные организации, ценные бумаги которых допущены к организованным торгам путём их включения в котировальный список [5].

Несомненно, получение финансов из-за рубежа важно для российской экономики. Мобилизация капитала и технологий, ускорение роста ВВП и совершенствования производства, нарастание конкурентоспособности отечественной продукции на мировом рынке – вот лишь некоторые положительные аспекты иностранных прямых инвестиций. Современная инвестиционная ситуация в стране является весьма сложной, что обусловлено сырьевой направленностью экономики и слабой развитостью обрабатывающей промышленности.

По мнению Ю.В. Борисовой, инвестиционный климат также является макроэкономическим фактором конкурентоспособности, однако, вливанию иностранных инвестиций в отечественную экономику препятствует слабое приближение МСФО к российскому учету [2, с. 28].

Не менее сильно влияют на ситуацию условия финансового кризиса и экономических санкций. Достаточно сказать, что в 2013 г., ещё до присвоения России агентством S&P рейтинга ВВ+, объём иностранных инвестиций в российскую экономику составлял 170,2 миллиарда долларов, из них 26,1 миллиард – прямые иностранные инвестиции. В 2017 мы наблюдаем отток из российских фондов на 900 миллионов долларов, а объём прямых иностранных инвестиций (ПИИ), который называют рекордным за последние четыре года, – 23 миллиарда долларов [4].

Любая компания, желающая выйти на мировые фондовые рынки, обязана составлять свою отчётность по международным стандартам. Например, недавно компания «Транснефть» приняла ряд корпоративных решений, направленных на рост рыночной капитализации и увеличение дивидендных выплат, которые будут составлять не менее 25% от консолидированной чистой прибыли по МСФО. Вслед за этим крупный пакет акций компании приобрёл консорциум, в который входят как иностранные агенты, так и Российский фонд прямых инвестиций (РФПИ) – ключевой участник сделок, связанных с выходом компаний на фондовый рынок.

РФПИ – важнейший государственный игрок, аккумулирующий и направляющий инвестиции из-за рубежа. Фонд был основан в июне 2011 года как подразделение Внешэкономбанка, а в июне 2016 стал собственностью Росимущества. Свыше 760 миллиардов рублей было инвестировано фондом в экономику РФ за 5 лет своего существования, из этих денег 70 миллиардов рублей – средства самого фонда и более 690 млрд руб. – средства со-инвесторов, партнеров и банков. Фонд привлек бо-

лее \$27 млрд иностранного капитала в российскую экономику. Среди крупнейших проектов – IPO Московской биржи, IPO АЛРОСА, инвестиции в такие компании, как «Энел Россия», ОАО «Ростелеком». Например, в начале февраля 2017 года прошёл первый этап приватизации холдинга «Вертолёты России», принадлежавшей госкорпорации «Ростех». По итогам сделки 25% акций будут проданы консорциуму РФПИ и ближневосточных инвесторов, что позволит холдингу укрепить свои позиции на ближневосточных рынках [3].

Переход российских компаний на МСФО связан с рядом проблем. Среди них особо выделяется ряд проблем, связанных с информированием и овладением знаний по МСФО. Нехватка преподавателей порождает нехватку опытных работников с международными стандартами, а аудиторские и консалтинговые услуги стоят дорого. Также можно отметить недостаток приемлемого программного обеспечения для составления отчётности по МСФО и менталитет российских бухгалтеров, который не позволяет им перестроиться с жёсткого следования нормам на свободное формирование отчётности согласно принципам.

Для решения этих проблем специалисты советуют исследовать весь комплекс проблем применения МСФО, уже выделенных на основе международного опыта; исходя из полученных результатов, создать стратегию правового формирования и внедрения МСФО, а также решить технические проблемы, связанные с переводом стандартов, развитием образования в этой области [6].

Таким образом, можно сделать вывод, что переход на Международные стандарты финансовой отчётности важен для повышения инвестиционной привлекательности российских компаний. Повышение прозрачности отчётности, увеличение её важности, надёжности и уместности позволит инвесторам и иным пользователям принимать релевантные экономические решения. В рамках стандартизации и унификации создание единого бухгалтерского «языка» ещё сильнее подтолкнёт национальные экономики к сближению и глобализации.

### Литература

1. Алисенов А.С. Переход на Международные стандарты финансовой отчетности как один из факторов повышения инвестиционной привлекательности России // Всё для бухгалтера. 2015. № 4 (284). С. 2–10.
2. Борисова Ю.В. Методические подходы к оценке конкурентоспособности продукции горно-обогатительного предприятия: маркетинговый аспект: дис. ... канд. экон. наук / Байкальский государственный университет экономики и права. Иркутск, 2010. 153 с.
3. Интервью генерального директора РФПИ К. Дмитриева. URL: <https://rdif.ru/fullNews/1728/> (дата обращения: 18.02.2018).
4. Россия получила рекордный приток иностранных инвестиций. URL: <http://expert.ru/2017/12/26/rossiya-poluchila-rekordnyij-pritok-inostrannyih-investitsij/> (дата обращения: 18.02.2018).
5. Федеральный закон РФ «О консолидированной финансовой отчетности» № 208-ФЗ от 27.07.2010, URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103021/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103021/) (дата обращения: 18.02.2018).
6. Шуктуева О.И. Актуальные проблемы применения международных стандартов финансовой отчетности на территории Российской Федерации // Фундаментальные исследования. 2016. № 3 (1). С. 216–220.

УДК 334.02

**Д.О. Мартыщенко**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

*Научный руководитель: Т.Н. Кондратьева*

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики*

*и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## **БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО. СИСТЕМА «5С»**

---

---

**Аннотация.** Руководитель любого предприятия, независимо от сферы деятельности, мечтает о том, как прибыль растет и множится, а издержки производства остаются неизменными. В достижение этого результата помогает бережливое производство, основанное только на рациональном использо-

вании внутренних резервов. Именно потому так важно обращать внимание на различные методы и принципы, которые помогут осуществить задуманное, в частности речь пойдет о системе «5С».

**Ключевые слова:** производство; оптимизация; улучшение производительности.

**D.O. Martyshchenko**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

*Scientific adviser: T.N. Kondratieva*

*candidate of technical sciences, associate professor of the Department of Applied Informatics*

*and Computer Engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **LEAN PRODUCTION. SYSTEM «5S»**

**Abstract.** The head of any enterprise, regardless of the sphere of activity, dreams about how the profit grows and multiplies, and the production costs remain unchanged. To achieve this result lean production, based only on the rational use of internal reserves, helps. That is why it is so important to pay attention to various methods and principles that will help to implement the plan, in particular, we will talk about the «5S» system.

**Keywords:** production; optimization; improvement of productivity.

Бережливое производство представляет собой современную концепцию организации бизнес-системы, производства, направленную на сокращение различных видов потерь с помощью внедрения новых производственных и управленческих технологий, ускорение выпуска продукции, обеспечивающую долговременную конкурентоспособность организации без существенных капиталовложений.

Рассмотрим основные компоненты концепции бережливого производства:

1. Система организации рабочих мест 5С.
2. Борьба с основными видами потерь.
3. Картирование потока создания потребительской ценности.
4. Система предотвращения ошибок.
5. Система постоянных улучшений «Кайдзен».
6. Система визуального и звукового контроля и т.п.

Потери – это то, что действительно не дает получить прогресс, а именно это те действия и затраты, которые не добавляют ценности при осуществлении производственных или же бизнес-процессов. Существуют различные виды потерь, обратим внимание на некоторые из них.

Перепроизводство – что означает производство изделий, на которых нет покупателей, что ведет к избытку продукции и порождает такие потери как излишка рабочей силы, затраты транспортировки [5, с. 96].

1. Ожидание (потеря времени).
2. Лишняя транспортировка или перемещение продукции.
3. Излишняя обработка – выполнение ненужных операций при обработке изделий.
4. Дефекты.
5. Нереализованный творческий потенциал сотрудников.

Поэтому важно знать, понимать и применять особые методы, при помощи которых будет достигнут желаемый результат [1, с. 137]. Широко распространённая методология UDTI является отличным примером решения многих проблем одновременно. Этапы методологии Understand – Develop – Test – Implementation заключаются в следующем:

1. Идентификация проблемы – это сбор различных данных о параметрах процесса, диагностика возможных причин проблемы и т.п.
2. Разработка решений – это поиск и анализ существующих решений, определение приоритетного решения.
3. Тестирование решений – это проведение теста возможных решений, анализ результатов тестирования.
4. Внедрение решений – это обучение персонала новому процессу, установление постоянного контроля за ключевыми показателями процесса.

Всё это поможет четко организовать рабочий процесс, направленный на получение прибыли.

Существует международный стандарт бережливого производства, а именно «Принцип 5С». Дело в том, что он основан на простом принципе, который не требует затрат. Он состоит в следующем: каждый рабочий, от уборщика до директора, должен максимально оптимизировать свою роль в общем процессе работы [2, с. 58]. Это приводит к увеличению прибыли производства в целом и увеличению доходов всех его сотрудников. Теперь эстафету внедрения системы «5С» подхватили предприятия по всему миру, в том числе Россия. Данная система работает в любой сфере производства. Международная система «5С» означает пять шагов. Некоторые экономисты и пропагандисты нового отношения к работе объясняют это имя пятью японскими постулатами, которые последовательно внедряются в систему «5С»:

1. Сортировка (определение необходимых предметов для каждого рабочего места).
2. Самоорганизация (определение «зон» для всех предметов).
3. Сияние (поддержание чистоты и порядка на каждом рабочем месте).
4. Стандартизация (планирование, организация и утверждение всех процессов производства).
5. Совершенствование (вовлечение персонала предприятия в процессы постоянного улучшения) [4, с. 125].

Японец Taiichi Ohno, который благодаря внедрению своих методов на заводе Toyota смог подняться от инженера до генерального директора, обратил внимание на то, сколько потерь было связано с различными несоответствиями и накладками. Например, на конвейере не были установлены вовремя какие-то небольшие винтики, и в результате все производство было остановлено. Или наоборот, детали были поданы с запасом, они были лишними, и в результате один из сотрудников должен был вернуть их на склад, а это значит, что они проводят время в пустую на своей работе. Taiichi Ohno разработал концепцию, которую он назвал «как раз вовремя». То есть, конвейер теперь поставлял ровно столько частей, сколько необходимо было производству [6, с. 216].

Есть и другие примеры. Система «5С» в производстве также включала концепцию «канбан», которая по-японски означает «рекламная вывеска». Taiichi Ohno предложил, чтобы каждая деталь или каждый инструмент привязывались к так называемому тегу «канбан», который предоставил всю необходимую информацию о детали или инструменте. В принципе, это применимо ко всему. Например, к товарам, папкам в офисе. Третья концепция, на которой основана система «5С», основана на концепции «кайдзен», что означает постоянное совершенствование. Были изобретены и другие концепции, которые пришли только для высокоспециализированных производственных процессов. В результате всех нововведений, проверенных на практике, было сформировано 5 шагов, применимых к любой продукции, что и получило название «5С» [3, с. 58].

Для того чтобы система «5С» начала работать, недостаточно организовать ее или просто нанять сотрудников, которые заставят своих коллег воплощать ее в реальность. Важно, чтобы люди осознавали полезность и важность этого новшества и воспринимали его как образ жизни. Введение системы «5С» (Настоящий стандарт разработан с использованием нормативной базы ГОСТ Р 56020 и ГОСТ Р 56407) в России в производстве сталкивается с трудностями именно потому, что наш русский менталитет отличается от японского. Для многих наших производств типично следующее:

1. Сотрудники, особенно если у них нет стимулов, не стремятся увеличить прибыль предприятия.
2. Руководители сами не заинтересованы во внедрении системы «5С», потому что они не видят в ней возможности реализации.
3. На многих предприятиях система «5С» принудительно вводится. Линейное производство, которое подразумевает устранение потерь всех видов (рабочее время, сырье, мотивация и другие показатели), не получается, так как сотрудники начинают противостоять нововведениям на подсознательном уровне, что в конечном итоге сводит все усилия к нулю.

4. Стандартизация часто перерастает в бюрократию, которая только мешает работе.

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

1. ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р 56407-2015 Бережливое производство. Основные методы и инструменты.
3. ГОСТ Р 12.4.026-2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики.
4. ГОСТ Р 56907-2016 Бережливое производство. Визуализация.
5. ГОСТ Р 56908-2016 Бережливое производство. Стандартизация работы.

Таким образом, бережливое производство для России – это перспектива, которой нам еще предстоит обучить окружающих, с другой стороны, действительно ли такие методы принесут пользу

производству, если все-таки это было создано и предназначено для людей с абсолютно другим мировоззрением.

### Литература

1. Вумек Дж., Дэниель Дж. Бережливое производство. Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании. М.: Алпина Бизнес Букс, 2013. 472 с.
2. Паскаль Д. Основы бережливого производства. Путеводитель по самой эффективной в мире системе производства. М.: Олимп Бизнес, 2013. 206 с.
3. Манн Д. Бережливое управление бережливым производством. М.: РИА Стандарты и качество, 2009. 208 с.
4. Стандартизированная работа / пер. с англ. М.: ИКСИ, 2007. 152 с.
5. Растимешин В.Е., Куприянова Т.М. Упорядочение. Путь к созданию качественного рабочего места: практическое пособие / под общей ред. В.Н. Шлыкова. М.: РИА Стандарты и качество, 2004. 174 с.
6. Такеда Х. Синхронизированное производство / пер. с англ. М.: ИКСИ, 2008. 288 с.

УДК 005.8:006.3:330.322

**В.И. Масалытин**

*студент*

*Россия, Белгород*

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет*

*Научный руководитель: Ю.Л. Растопчина*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры мировой экономики*

*Россия, Белгород*

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет*

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНВЕСТИЦИОННЫМИ ПРОЕКТАМИ

---

**Аннотация.** В статье рассмотрены особенности международных стандартов управления, применяемых в ходе реализации инвестиционных проектов; обозначено ключевое значение инвестиционной стоимости как объекта проектного управления; изучены конкурентные преимущества международных сертификаций менеджеров инвестиционных проектов; сделаны выводы об особенностях совокупного применения определенных международных стандартов управления.

**Ключевые слова:** инвестиционный проект; управление проектом; инвестиционная стоимость; международные стандарты управления.

**V.I. Masalytin**

*Student*

*Russia, Belgorod*

*Belgorod State National Research University*

*Scientific adviser: Y.L. Rastopchina*

*PhD in Economics, Assistant Professor at the Department of World Economy*

*Russia, Belgorod*

*Belgorod State National Research University*

### INTERNATIONAL STANDARDS FOR INVESTMENT PROJECT MANAGEMENT

**Abstract.** The peculiarities of international management standards applied in the course of implementation of investment projects are considered; the key importance of investment value as a project management object is indicated; the competitive advantages of international certifications of investment project managers are studied; conclusions were drawn on the features of the aggregate application of certain international management standards.

**Keywords:** investment project; project management; investment value; international management standards.

Инвестиционный проект представляет собой программу мероприятий по обоснованию экономической целесообразности, сроков осуществления определенных объемов прямых инвестиций, в том числе необходимую проектно-сметную документацию, разработанную в соответствии с нацио-

нальным законодательством и утвержденными в установленном порядке международными стандартами.

Соответствие принятым на международном уровне нормам является необходимым условием оптимизации деятельности в рамках реализации конкретного инвестиционного проекта. Одним из ведущих разработчиков стандартов в сфере менеджмента выступает ISO (International Organization for Standardization – Международная Организация по Стандартизации) – всемирная федерация национальных органов по стандартизации (органов-членов ISO). Стандарт ISO – это специализированный документ, в котором содержится информация о том, как должны вестись управленческие процессы в организации. Стандарты ISO носят рекомендательный характер, однако наличие сертификата ISO существенно расширяет возможности компании по взаимодействию с иностранными организациями и повышает ее конкурентоспособность на международном уровне за счет работы в соответствии с системой менеджмента качества. По определению Международной Организации по Стандартизации, управление проектами – это применение методов, инструментов, техник и компетенций к проекту.

Согласно Международному Стандарту ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества – Требования» (Национальный стандарт Российской Федерации – ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования»), при определении этапов и средств управления для проектирования и разработки организация должна принимать во внимание:

- a) характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- b) требуемые этапы процесса, включая соответствующий анализ результатов проектирования и разработки;
- c) требуемые проверки соответствия и подтверждения пригодности результатов проектирования и разработки;
- d) ответственность и полномочия, связанные с процессом проектирования и разработки;
- e) потребности во внутренних и внешних ресурсах для процесса проектирования и разработки;
- f) потребность в управлении взаимодействиями лиц, участвующих в процессе проектирования и разработки;
- g) необходимость в привлечении потребителей и пользователей к процессу проектирования и разработки;
- h) требования к последующему производству продуктов и услуг;
- i) ожидаемый уровень контроля потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами процесса проектирования и разработки;
- j) документированную информацию, необходимую для демонстрации того, что требования к результатам проектирования и разработки были выполнены [2, с. 8–9].

Перечисленные факторы находят отражение во многих других международных стандартах и рекомендациях, в которых предъявляются схожие требования к управленческому аппарату инвестиционного проекта. Так, Международное руководство по эффективной практике (International Good Practice Guidance), издаваемое Международной федерацией бухгалтеров (IFAC), направлено на профессиональных бухгалтеров и проектных менеджеров в сфере оценки инвестиций для поддержки принятия долгосрочных решений, ориентированных на устойчивое создание стоимости. В интересах содействия успешной реализации инвестиционных проектов, решения о распределении ресурсов в компаниях в данном руководстве рекомендуется приниматься на основании систематического и аналитического подходов. В ходе осуществления проектной и инвестиционной оценки и составления бюджета капиталовложений, включая оценку финансовой осуществимости проекта, рекомендуется использовать анализ дисконтированных денежных потоков (DCF) в качестве вспомогательной методики для сравнения затрат и выгод в разные периоды времени, а также произвести расчет чистой текущей стоимости (NPV). Использование данных методов при принятии решений позволяет сосредоточиться на тех, которые создают наибольшую стоимость. Также в данном руководстве указывается, что такие методы, как анализ реальных опционов, могут использоваться для повышения NPV в части управления рисками проектов, где есть неопределенность и требуется большая гибкость. Другие ориентированные на инвестиционную стоимость показатели, такие как экономическая прибыль, дополняют NPV в проектном управлении и при передаче информации инвесторам [5, с. 4].

Тем самым, инвестиционная стоимость является важным объектом управления и поэтому необходимо правильно производить ее оценку, что также регулируется как национальными, так и международными нормами. Факторы инвестиционной стоимости определяют методы ее оценки, и главным критерием определения метода является возможность оценить инвестиционную стоимость предприятия с учетом важнейших рисков. Доходный подход в наибольшей степени учитывает данные факторы и подходит для оценки инвестиционной стоимости. Полезность организации для инвестора или

управленца определяется потенциалом доходности на вложенный капитал, и это понимание рыночной стоимости бизнеса отражает инвестиционная стоимость. Обратимся к Международному стандарту оценочной деятельности IVS-2017. Он содержит определения видов стоимости и общие принципы оценки, включая требования к идентификации активов, принимаемых оценщиком на оценку, требования к заданию на оценку. Методики расчетов Международного комитета по стандартам оценки (IVSC) включают анализ дисконтированных денежных потоков, затратный подход к оценке материальных активов, оценку нематериальных активов. IVS-2017 способствует глобальной соизмеримости затрат и результатов, стандартизации инвестиционных планов. Однако также стоит отметить, что в случае необходимости более детального учета специфики инвестиционного объекта и имущественных прав, особенно применительно к общему рынку Европейского союза, рекомендуется использовать стандарт EVS-2016, издаваемый Европейской Группой Ассоциаций Оценщиков (TEGoVA).

На национальном уровне Российской Федерации наблюдается гармонизация с мировой практикой оценочной деятельности. Так, согласно Федеральному стандарту оценки ФСО № 13, «при определении инвестиционной стоимости объектов оценки рассчитывается объем денежных средств, отражающий полезный эффект от использования объекта оценки для конкретного лица или группы лиц (способность объекта оценки удовлетворять потребности конкретного лица или группы лиц) при установленных данным лицом (лицами) инвестиционных целях использования объекта оценки» [1].

В соответствии с Международным Стандартом ISO 21500:2012 «Руководство по проектному менеджменту» (Национальный стандарт Российской Федерации – ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту»), целью управления стоимостью проекта является мониторинг отклонений по стоимости и принятие соответствующих мер. Этот процесс должен сосредоточиться на определении текущего состояния затрат по проекту, сравнивая его с базовым планом затрат для определения любых отклонений, прогнозирование предполагаемых расходов по завершении проекта и реализацию любых соответствующих превентивных или корректирующих действий, чтобы избежать неблагоприятных последствий изменения стоимости.

Указанный выше международный стандарт рассматривает проекты в контексте программ и портфелей проектов. Портфель проектов – это набор проектов и программ и отдельных работ, которые сгруппированы вместе в целях содействия эффективному управлению этими работами по достижению стратегических целей организации. Управление портфелем проектов – это централизованное управление одним или несколькими портфелями проектов, которое включает выявление, приоритизацию, утверждение, управление и контроль проектов, программ и других работ для достижения конкретных стратегических целей [4, с. 12].

В этой связи, при реализации портфеля инвестиционных проектов также целесообразно соответствовать требованиям стандарта ISO 21504:2015 «Управление портфелем проектов и программ. Руководство по управлению портфелем» (Национальный стандарт Российской Федерации – ГОСТ Р ИСО 21504-2016 «Управление проектами, программами и портфелем проектов. Руководство по управлению портфелем проектов»). Согласно данному стандарту, управление портфелем проектов связано с необходимостью последовательного подхода к управлению стратегически согласованными проектами, программами, портфелями и другими связанными мероприятиями, проводимыми в организационной среде с различной сложностью и неопределенностью, с тем чтобы:

- 1) обеспечить инвестиции в компоненты портфеля проектов, которые должны соответствовать выбранной стратегии организации;
- 2) оптимизировать производственные возможности и мощности организации;
- 3) максимизировать эффекты и выгоды от инвестиций;
- 4) определять и контролировать ожидания заинтересованных сторон;
- 5) обеспечивать «прозрачность» состояния и динамики компонентов портфеля проектов [3, с. 2].

Обозначенные в упомянутых выше стандартах цели управления инвестиционными проектами, равно как и методы проектного управления, находят отражение в основном стандарте американского Института управления проектами (PMI) – PMBoK Guide (Свод знаний по управлению проектами, PMBOK). Данное руководство представляет собой национальный американский стандарт проектного менеджмента. Однако применение стандарта PMBOK выходит за границы Соединенных Штатов Америки, находясь в активном международном использовании. Стоит отметить, что стандарты PMBOK и ISO 21500:2012 во многом схожи и считается, что последний, взяв все лучшее от PMBOK и добавив унификацию стандартов ISO, в большей степени соответствует прикладным потребностям в сфере управления инвестиционными проектами [4, с. 3]. Подобное сходство и последующее соперничество стандартов демонстрирует наличие острой конкуренции на международном рынке сертифици-

фикационных и консалтинговых услуг в области методологии управления инвестиционными проектами. Так, PMI в качестве своих услуг предлагает разнообразные квалификационные программы, одной из которых является высоко оцененный в мире сертификат для руководителей проектов – Профессиональная сертификация PMP (Project Management Professional), уже завоевавшая популярность в Европе и Азии. Еще одним серьезным конкурентом на рынке является сертификация PRINCE2 (PРоjects IN Controlled Environments), выступающая методом проектного управления с ориентиром на бизнес-процессы и администрируемая APMG в Великобритании, где является лидирующим стандартом проектного управления. По сути, сертификаты PRINCE2 и PMP включают две различные структуры управления проектами и поэтому выбор стандарта должен основываться на особенностях конкретной отрасли и компании, что указывает на наличие конкурентных преимуществ у каждого стандарта управления.

В заключение следует отметить, что наличие множества международных стандартов управления инвестиционными проектами указывает на отсутствие в мире универсального подхода к реализации функции аппарата менеджеров проекта и на необходимость применения совокупности определенных стандартов управления в зависимости от конкретного инвестиционного проекта. Так, например, стандарт ISO 21500:2012 направлен исключительно на процессы управления проектами и не принимает во внимание производственные и обеспечивающие процессы, такие как логистика, финансы, делопроизводство и другие. При осуществлении управления инвестиционными проектами рекомендуется учитывать все бизнес-процессы, каждый в требуемом особенностями проекта объеме. Ввиду того, что инвестиционная стоимость является важным объектом проектного управления, организации должны проводить оценку инвестиций в более широком стратегическом контексте в соответствии со стандартами IVS-2017 и EVS-2016, с определением того, как инвестиции обеспечивают достижение стратегических целей и задач и реагируют на возможные риски.

#### Литература

1. Об утверждении Федерального стандарта оценки «Определение инвестиционной стоимости (ФСО № 13)»: приказ Минэкономразвития России от 17.11.2016 № 722 // Информационно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_207685/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_207685/) (дата обращения: 12.02.2018)
2. Системы менеджмента качества. Требования: ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Введ. 2015-09-28. М.: Стандартинформ, 2015. 24 с.
3. Управление проектами, программами и портфелем проектов. Руководство по управлению портфелем проектов: ГОСТ Р ИСО 21504-2016. Введ. 2016-10-10. М.: Стандартинформ, 2016. 12 с.
4. Шаврин А.В. Руководство по управлению проектами на основе стандарта ISO 21500. М.: Лаборатория знаний, 2017. 110 с.
5. International good practice guidance: Project and Investment Appraisal for Sustainable Value Creation / International Federation of Accountants (IFAC). Нью-Йорк, 2015. 32 с.
6. International Valuation Standards IVS -2017. IVSC, 2017. 115 p.

УДК 339.9.01

**А.В. Маякова**

*кандидат философских наук, младший научный сотрудник*

*Россия, Курск*

*Юго-Западный государственный университет*

## **ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ КАК ФАКТОР УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ**

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются принцип ориентации на потребителя как ключевой фактор успешного внедрения международных стандартов по управлению качеством, стратегическому планированию, анализу рисков и реализации требований стандартов ИСО серии 9000.

**Ключевые слова:** ориентация на потребителя; клиент; стратегическое планирование; структурирование функции качества; ФТА-анализ; FMEA.

## CUSTOMER ORIENTATION AS A FACTOR IN THE SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF INTERNATIONAL STANDARDS FOR QUALITY MANAGEMENT

**Abstract.** The article discusses the principle of customer orientation as a key factor in the successful implementation of international standards for quality management, strategic planning, risk analysis and implementation of the requirements of ISO 9000 series.

**Keywords:** customer orientation; customer; strategic planning; structuring of quality function; FTA analysis; FMEA.

В различных теоретико-методологических и научно-практических работах акцентируется внимание на устойчивых конкурентных преимуществах, которые организация сможет получить, избрав политику с постоянной ориентацией на потребителя. По мнению известного американского ученого, специалиста по менеджменту П. Друкера, первостепенная задача любой сферы бизнеса заключается в удовлетворении запросов потребителя [1, с. 256]. Специалист в области маркетинга, теоретик менеджмента Ф. Котлер утверждает, что основным фактором успеха предприятия на внутреннем или внешнем рынке является способность завоевать и удержать потребителя благодаря эффективному и результативному удовлетворению его запросов [2]. Таким образом, предприятия, которые избирают политику ориентации на клиента и четко следуют ей, добиваются явных конкурентных преимуществ перед фирмами, игнорирующими данный подход.

При этом несмотря на важность и целесообразность подобной ориентации деятельности предприятия, многие менеджеры и специалисты признают необходимость соответствующей политики только в вербальной форме, исключая возможность применения на практике, поскольку реализовать ее на практике достаточно трудоемкий сложносоставный процесс. В связи с этим лишь немногие фирмы реально проводят политику ориентации на потребителя. Данная тенденция наблюдается не только в России, но и за рубежом. Так в Германии политика предприятий в основном направлена на решение краткосрочных финансовых задач или внутрифирменных технико-экономических проблем.

Современные ученые и специалисты предлагают множество различных моделей улучшения качества обслуживания и степени удовлетворенности потребителя товарами, работами и услугами. Рэнкинг процедур позволяет выявить три концептуально разные цели, составляющие философскую основу принятия решений.

Первая цель. Предприятие определяет способ сбора информации о потребителе с целью понимания его материальных потребностей. Более того характеризуется система ценностей в текущий и будущий момент для эффективной поставки соответствующих товаров, работ и услуг.

Вторая цель. Предприятию необходимо снабдить информацией о потребителе весь персонал и все структурные подразделения, которые прямо или косвенно участвуют в процессе «покупатель↔продавец». Основная цель заключается в подготовительных и реализуемых мероприятиях по транспонированию потребностей клиента в руководство к эффективным действиям.

Третья цель. На базе имеющейся и полученной в ходе предыдущих действий информации предприятие актуализирует технологические карты, экономические и материальные ресурсы путем внесения изменений в свои производственные программы, чтобы иметь возможность расширения рынка сбыта и привлечения новых клиентов за счет предоставления клиенту новые виды товаров, работ и услуг.

Рассмотрим предлагаемую модель перехода организации сферы услуг к политике ориентации на клиента.

Модель является структурированной и иерархичной, включает четыре этапа. Основной расчет направлен на положение организации в этапах внедрения политики. Данная модель способна показать метод интеграции данных о клиенте и другую важную информацию, чтобы выявить новые приоритеты и внести изменения в производственную программу.

I этап: стратегическое планирование.

На данном этапе предприятие должно выстроить линию развития с учетом динамики рынка, выбрать оптимальный путь развития бизнеса, проанализировать и попытаться избежать рисков и несоответствий и максимально эффективно использовать имеющиеся в распоряжении ресурсы. Одним из способов достижения этих целей является SWOT-анализ [3, с. 28].

Процедура проведения SWOT-анализа в общем виде заключается в заполнении матрицы, в которой отражаются и затем сопоставляются сильные и слабые стороны организации, возможности и угрозы рынка. Это сопоставление позволяет определить, какие мероприятия могут быть разработаны для развития организации, а также какие проблемы необходимо срочно решить.

II этап: выявление и анализ требований клиентов.

На этом этапе необходимо добиться глобального осознания персоналом цели ориентации на клиента за счет тотальной эффективной мотивации. В обратном случае противоборствующие интересы могут воспрепятствовать реализации новой политики.

Основная задача на данном этапе заключается в создании системы оценок степени удовлетворенности потребителя. Очевидно, что предприятие не может изменить того, что не измерено. Чтобы составить четкое представление о предпочтениях основных групп потребителей, данный этап следует начинать с проведения обширных исследований, включая разноплановые социологические исследования: экспертные панели, опросы, интервьюирование и т.д. Самым распространенным способом социологического исследования на сегодняшний день является анкетирование.

Оценочная система должна быть сформирована таким образом, чтобы увязать удовлетворенность потребителя с контролируемыми организацией показателями и критериями, оценить последствия его удовлетворенности (разработать шкалу критериев по типу «удовлетворен полностью – удовлетворен с замечаниями – не удовлетворен – не удовлетворен и последуют рекламации») в форме лояльности фирмы и ее прибыльности. Обособленно знание степени удовлетворенности клиента не достаточно информативно.

Применительно к организациям сферы услуг выявление требований клиентов путем простейших социологических исследований (опрос, анкетирование) наиболее оптимально. Полученная информация обрабатывается, критерии группируются и составляется диаграмма сродства. Это один из вариантов процедуры.

Диаграмма сродства обеспечивает общее планирование. Некоторое время назад данный инструмент был настолько необычен, что его применяли только «креативные» менеджеры. На сегодняшний день этот инструмент помогает выявить нерешенные проблемы, риски, отражая ранее невидимые взаимосвязи между отдельными процессами, путем выборки и систематизации из разных источников бессистемно изложенных фактов и их анализа по принципу ассоциативной близости. Для формирования диаграммы сродства необходимо:

- определить предмет исследования;
- собрать информацию о предмете исследования;
- распределить информацию по группам или стратам.

III этап: структурирование функции качества.

Данный этап представляет собой процесс реализации приоритетов потребителя, установленных на II этапе. Политика предприятия должна акцентировать внимание не на процессе реализации запросов клиента, а на разработке и внедрении новых методик и подходов, которые будут выполнять роль средства достижения этих запросов. Только при таком подходе деятельность предприятия можно будет направить в сторону потребителя.

Одним из эффективных методов является «структурирование» функции качества (СФК) или «Дом качества», в рамках которого документально фиксируются основные характеристики требований клиента, которые затем учитываются при конструировании изделий (формировании и предоставлении услуг) и во внутрифирменных процессах [4, с. 54–62].

Будучи набором процедур планирования и взаимодействия, структурирование функции качества фокусирует и координирует потенциал организации сначала в процессе проектирования, затем на создания и предоставления услуг, которые потребитель хочет и будет хотеть покупать (получать) впредь. Основу дома качества составляет создание услуги и ее предоставлении в соответствии с запросами и требованиями потребителей. А это значит, что специалисты, эксперты и консультанты различных структурных подразделений организации должны работать в тесном взаимодействии с момента поступления запроса на услугу (товар, работу).

Дом качества представляет собой некую разновидность производственно-экономического плана, который успешно используется менеджерами организаций как средством принятия решений. Благодаря этому специалисты и менеджеры, деятельность которых связана с решением различных задач и наделенных разной степенью ответственности, могут компетентно обсуждать очередность работ по проектированию, обращаясь за доказательствами к структурам решеток домов качества.

IV этап: Выявление и предупреждение несоответствий

Основная цель этапа заключается в разработке и апробации специализированной системы обнаружения потенциальных и реальных несоответствий, а также принятия мер для предотвращения их возникновения.

Такая система может включать в себя несколько уровней. Первый уровень характеризуется необходимостью идентификации несоответствия, выявления причины их появления и проведением анализа ключевых причин. Для реализации первого уровня можно использовать метод FTA-анализа (анализ дерева неисправностей) [6].

FTA-анализ позволяет создать графическую модель условий, факторов, причин, вызывающих нежелательное событие. В роли факторов могут выступать условия, противоречивые требования, воздействующие на надежность и эффективность системы оказания услуг, общие события, воздействующие более чем на один функциональный компонент, который может уменьшить преимущества резервирования.

Второй уровень системы обнаружения проявления несоответствий и принятия мер для предотвращения их появления заключается в предупреждении их появления и разработке программы минимизации и устранения выявленных причин.

Одним из эффективных методов предупреждения появления несоответствий является использование FMEA (Failure Mode and Effects Analysis – анализ характера и последствий отказов) – методологии [5]. Методология FMEA дает возможность предотвратить появление несоответствий, повысить безопасность оказываемых услуг и удовлетворенность потребителей.

В заключении следует отметить, что указанные этапы тесно взаимосвязаны между собой. Неисполнение одного из этапов приведет к тому, что принятая на предприятии политика ориентации на клиента должна действовать постоянно. Усвоенное на каждом из четырех этапов неоднократно используется по всему циклу непрерывного улучшения качества услуг. Знания о клиенте могут возрастать, что должно приводить к изменениям в выявлении и анализе требований клиента на II этапе. Более существенные перемены могут потребовать внесения поправок в систему оценок удовлетворенности клиента на II этапе либо пересмотра корпоративных целей, структуры рыночных сегментов или стратегии разработок новых товаров и услуг на I этапе. По нашему мнению именно данные этапы реализации модели позволят плавно, профессионально и эффективно направить организацию сферы услуг в русло ориентации на потребителя и сделать данный принцип не только фактором внедрения стандартов, но и базисом работы с клиентами.

### Литература

1. Друкер П.Ф. Менеджмент. Вызовы XXI века. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2012. 616 с.
2. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс / пер. с англ. М.: Издательский дом «Вильямс», 2007. 656 с.
3. Маякова А.В. Современные пути управления и улучшения качества продукции: монография. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing, 2015. 90 с.
4. Маякова А.В. Управление качеством в сфере услуг: монография. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing, 2016. 97 с.
5. Ходыревская С.В., Маякова А.В. Применение метода FMECA для улучшения качества услуг // Методы менеджмента качества. 2013. № 3. С. 32–36.
6. Ходыревская С.В., Маякова А.В. Применение метода FTA для улучшения качества услуг // Методы менеджмента качества. 2013. № 4. С. 30–34.

**В.С. Морозов**

*студент*

*Россия, Новосибирск*

*Сибирская академия финансов и банковского дела*

*Научный руководитель: О.А. Сапрыкина*

*кандидат экономических наук, директор Института магистратуры,*

*аспирантуры и научных исследований*

*Россия, Новосибирск*

*Сибирская академия финансов и банковского дела*

## **МОДЕЛИ КОЛИЧЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА КОНТРОЛЯ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ (НА ПРИМЕРЕ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ)**

---

---

**Аннотация.** Цель исследования состоит в разработке формальной методики оценки и прогнозирования качества контроля в управлении бизнес-процессами сложной многопараметрической системы на примере образования. Для расчета ошибок контроля разработаны вероятностные модели ложного и необнаруженного брака. Вероятностные модели позволяют исследовать влияние статистических характеристик агентов моделирования на ошибки и риски контроля. В модели нормативные значения являются детерминированными величинами. Достоверность и результативность моделирования проверяется компьютерным экспериментом на базе вероятностного алгоритма.

**Ключевые слова:** система; модель; вероятность; контроль; бизнес-процесс; образование; норматив; достоверность; ошибки; риски.

**V.S. Morozov**

*student*

*Russia, Novosibirsk*

*Siberian Academy of Finance and Banking*

*Scientific adviser: O.A. Saprykina*

*PhD in Economics, Director of the Institute of Magistracy, Postgraduate Studies and Scientific Research*

*Siberian Academy of Finance and Banking*

## **THE MODELS OF QUANTITATIVE ASSESSMENT OF QUALITY CONTROL IN BUSINESS PROCESSES OF THE EDUCATION SYSTEM PROCESS**

**Abstract.** The aim of the study is to develop a formal methodology for assessing and predicting the quality of control in the management of business processes of a complex multiparameter system on the example of education. To calculate errors of control over the likely sizes of false and undetected rejects. Probabilistic models allow to investigate the influence of statistical characteristics of modeling agents on control errors and risks. In the model, the normative values are deterministic values. Reliability and effectiveness of modeling is checked by computer experiment on the basis of probabilistic algorithm.

**Keywords:** system; model; probability; control; business process; education; standard4 reliability; errors; risks.

В настоящее время педагогические категории качества образования в значительной степени агрегируются с экономикой, что создает дополнительные проблемы для управления образованием на системном и технологическом уровнях. Образовательная система любого уровня рассматривается с позиций системной динамики стандарта ИСО 2008 как совокупность бизнес-процессов [1].

Практика проверки качества образования в реальных условиях существует, но как показывает анализ материалов, публикуемых по этой тематике, не развита комплексная оценка качества образования, которую декомпозируют на дифференцированные оценки. В настоящее время одним из продуктивных подходов является оценивание качества обучения по результативности выпускника в социально-экономической среде.

Проблема обеспечения качества имеет давнюю историю, но традиционно внимание было сосредоточено на качестве конечного продукта выборочным или сплошным контролем. Подобный подход в разных вариантах не обеспечивал долговременного и системного результата, что привело к необходимости изменения системы управления качеством на базе единых стандартов. Основополагаю-

щим стандартом в этой системе управления качеством стал документ ISO 9000 «Стандарты на управление качеством и обеспечение качества. Руководящие положения по выбору и применению» [1]. Этот стандарт определяет основные принципы политики руководства организации в области обеспечения качества. Международным стандартом в образовании является всего один – ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education». Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании [8]. Существует ГОСТ Р 52614.2-2006 – «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования». Это Российский стандарт, являющийся переводом международного стандарта ISO/IWA2 первой редакции 2003 г.

Документ ISO 9000 описывает три возможных модели управления, устанавливает и разъясняет взаимосвязь между различными понятиями в области качества. В данной работе внимание сосредоточено на третьей модели. Третья модель – стандарт ISO 9003 «Система качества. Модель обеспечения качества на стадии контроля и испытания готовой продукции». Эта модель устанавливает возможности и обязанности изготовителя (поставщика) в части контроля и испытания поставляемой продукции.

Контроль является неотъемлемой функцией для любой системы управления. По результатам контроля, как правило, принимается решение, и на этой стадии возникают риски, риск производителя и риск потребителя [4]. Стандарт ИСО предполагает в практической редакции его реализацию в комплексе автоматизированной системы, действующей в вузе. С целью повышения качества в системе контроля знаний предпринимаются попытки использования метрологических технологий и понятий. Используется из этой области терминология, например, «измерение» и т.д. Но, называть оценку знаний студента традиционными методами, а тем более, повсеместно, внедряемым тестированием, «измерением», некорректно. Процесс измерения предполагает наличие у измеряемой величины «истинного значения», для измерительного инструмента должны быть определены его метрологические показатели, например, погрешности: абсолютная, относительная или «неопределенность» [7]. Нормативы в системе контроля также имеют свою «неопределенность». По завершению процесса контроля должны быть приведены сама «оценка» и ошибки контроля.

Для интегральной оценки качества контроля в метрологии используется «достоверность», которая интерпретируется как степень уверенности в том, что измеренные значения истинно отражают состояние объекта [2]. Ошибки контроля, как показывают исследования, в значительной мере зависят от статистических параметров агентов контроля: погрешностей измерения, нормативов, статистических законов распределения [3].

Различают три типа погрешностей: систематические, случайные и грубые, называемые промахами. Систематические погрешности остаются постоянными или изменяются по определенному закону, они могут быть изучены, а в результате измерения вводится поправка. В процессе контроля качества в системе образования эта погрешность присутствует в обязательном порядке. В данной статье эта погрешность не рассматривается, так как она должна глубоко изучаться в каждой задаче конкретно. Случайные погрешности нельзя исключить из результатов измерений введением поправок, однако, путем проведения ряда повторных измерений, используя математическую статистику, можно уточнить результаты измерения. Результаты измерений при наличии промахов не учитываются. В данной работе рассматриваются только случайные погрешности. Нормативные значения могут быть однопредельными (ограничение сверху, ограничение снизу) или допусковое – снизу и сверху одновременно. В данном случае предполагается, что нормативы величины детерминированные.

При измерении в системе контроля, возможны четыре исхода:

- 1) истинное значение контролируемого параметра лежит в пределах допуска и измеренное значение в пределах допуска;
- 2) истинное значение параметра лежит за пределами допуска и измеренное за пределами допуска;
- 3) истинное значение параметра лежит в пределах допуска, а результат измерения за пределами допуска;
- 4) истинное значение параметра находится за пределами допуска, а результат измерения в пределах допуска.

В дальнейшем нас будут интересовать только два последних события, которые являются ошибками контроля. Ошибки контроля принято делить на ошибки, называемые «ложным» и «необнаруженным» браком. Количественно эти ошибки оцениваются соответствующими вероятностями, в данном случае,  $P_{лб}$  – вероятность ложного брака и  $P_{нб}$  – вероятность необнаруженного брака. Этим вероятностям также придают смысл рисков производителя и риска потребителя соответственно [7].

В практическом приложении для управления качеством процесса необходимо количественно оценить указанные риски при заданных статистических характеристиках системных агентов. В известных работах, как правило, предполагается, что законы распределения параметров процесса контроля имеют нормальную форму, что в некотором роде облегчает моделирование, но с другой стороны, это условие является искусственным, так как нормальные законы распределения случайной величины в природе не встречаются [5]. В данном случае считается целесообразным использовать для разработки моделей количественной оценки рисков закон Вейбулла [6].

Распределение Вейбулла имеет аналитическую форму интегрального закона, что существенно упрощает численное интегрирование. В работе [6] также установлено, что многие законы могут рассматриваться в некотором приближении, как частные случаи закона Вейбулла. Это свойство обеспечивается параметром формы  $\beta$ , который при значении  $\beta=0,5$  аппроксимируется экспоненциальным законом, при  $\beta=2,5$  аппроксимируется законом Релея, а при  $\beta=3,25$  форма распределения Вейбулла близка к нормальному закону [5]. Функция плотности распределения закона Вейбулла имеет следующий вид:

$$f(S, \alpha, \beta, \gamma) = \frac{\beta}{\alpha} (S - \gamma)^{\beta-1} \cdot e^{-\frac{(S-\gamma)\beta}{\alpha}}, \quad S \geq \gamma,$$

где  $\alpha$  – параметр масштаба,  $\beta$  – параметр формы,  $\gamma$  – параметр положения.

Аналитическая форма интегральной функции распределения закона Вейбулла имеет следующий вид:

$$F(S) = 1 - e^{-\frac{(S-\gamma)\beta}{\alpha}}$$

Не приводя промежуточных выкладок, в окончательной форме выражение для вычисления вероятности Рлб будет иметь следующий вид:

$$P_{лб} = \sum_{i=1}^k \left( e^{-\frac{S_i^\beta}{\alpha}} - e^{-\frac{S_{i+1}^\beta}{\alpha}} \right) \times \left[ \frac{1}{\sigma_y \sqrt{2\pi}} \int_{S_n}^{S_i - 3\sigma_y} e^{-\frac{y^2}{2\sigma_y^2}} dy + \frac{1}{\sigma_y \sqrt{2\pi}} \int_{S_6}^{S_i + 3\sigma_y} e^{-\frac{y^2}{2\sigma_y^2}} dy \right] \quad (1)$$

Выражение для Рнб будет представлено двумя следующими составляющими:

$$P_{нб} = \sum_{i=1}^k \left( e^{-\frac{S_i^\beta}{\alpha}} - e^{-\frac{S_{i+1}^\beta}{\alpha}} \right) \cdot \frac{1}{\sigma_y \sqrt{2\pi}} \int_{S_n}^{S_i - 3\sigma_y} e^{-\frac{y^2}{2\sigma_y^2}} dy + \sum_{i=1}^k \left( e^{-\frac{S_i^\beta}{\alpha}} - e^{-\frac{S_{i+1}^\beta}{\alpha}} \right) \cdot \frac{1}{\sigma_y \sqrt{2\pi}} \int_{S_6}^{S_i + 3\sigma_y} e^{-\frac{y^2}{2\sigma_y^2}} dy \quad (2)$$

Для численного исследования выражений (1), (2) был проведен компьютерный эксперимент, который приводит к следующим выводам: в наибольшей степени от вариации параметров системы контроля зависят ошибки ложного брака (Рлб), которые в реальных условиях могут достигать 30%. Полученные результаты могут быть использованы в качестве математического обеспечения автоматизированных систем принятия решений в системе контроля и мониторинга качества бизнес-процесса.

### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2008 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008 «Quality management systems – Requirement»).
2. Корнев В.А., Макенов А.А. Современные методы моделирования процессов принятия решений в системах управления: монография. Усть-Каменогорск: Издательство ВКГУ им. С. Аманжолова, 2008. 148 с.
3. Кулешов В.К., Корнев В.А. Моделирование процессов контроля и принятия решений: монография. Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2011. 295 с.
4. Морозова О.В., Романова Е.В., Корнев В.А. Моделирование бизнес-процессов сложных организационно-технических систем: монография. М.: Изд-во МЭСИ, 2015. 244 с.

5. Моделирование микроэкономики: монография / Р.К. Раджабов, В.А. Корнев, А.А. Макенов, О.В. Морозова, С. Зубайдов. Душанбе: «Ирфон», 2017. 332 с.
6. Справочник по надежности: в 3 т. / перевод с англ. Ю.Г. Епишина, Б.А. Смиренина; под ред. Б.Р. Левина. М.: Мир, 1969. Т. 1. 326 с.
7. Guide to the Expression of Uncertainty in Measurement (Руководство по выражению неопределенности измерения) / Международная организация по стандартизации, CHF 92. ISO, Case postale 56, CH-1211. Geneva, Switzerland.
8. ISO/IWA 2. Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education.

УДК 658.562.012.7

**К.Ф. Наумчук**

*студент*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

*Научный руководитель: И.А. Волкова*

*доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

## ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

---

---

**Аннотация.** Документация помогает в решении проблем, связанных с низкой оперативностью управления и несогласованностью действий, высокой текучестью кадров и низкой исполнительской дисциплиной. В статье рассматриваются пять этапов документирования требований к системам управления качеством продукции, условно называемые «пять звезд качества». Выявлено значение документирования требований к менеджменту качества, что имеет большое значение в различных отраслях экономики.

**Ключевые слова:** качество; документирование; «пять звезд качества»; этапы развития; система менеджмента качества.

**K.F. Naumchuk**

*student*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk state University*

*Scientific adviser: I.A. Volkova*

*Doctor of Economics, Professor of the Department of Commerce and Management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

## DOCUMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

**Abstract.** The documentation helps in solving problems related to low operational control and inconsistency of actions, high turnover of staff and low performing discipline. The paper considers five stages of documenting requirements for quality management systems, conventionally called «five quality stars». The importance of documenting quality management requirements is revealed, which is of great importance in various sectors of the economy.

**Keywords:** quality; documentation; «five star quality», the stages of development; the system of quality management.

В современных условиях усиления конкуренции, трансформирования её в колоссальный фундамент успеха и возможности компании оставаться на рынке, да и попросту ее выживания – это, несомненно, своевременное предложение продукции, которая соответствует системе мирового уровня. При этом актуальность наличия способности в конкурировании каждой организации, невзирая на его форму собственности, размеры и какие-либо иные особенности, напрямую зависит от уровня качества продукции и адекватности её стоимости с выставленным качеством, то есть от того, в какой мере происходит удовлетворение запросов потребителей от товаров предприятия [2].

Целью исследования является изучение эволюции документирования систем качества.

В рамках обозначенной цели, задачами исследования явилось: изучение подхода документирования системы качества через «пять этапов развития качества»; описание системы менеджмента качества.

В качестве объекта исследования выступили этапы документирования системы управления качеством. Предметом является подход к развитию документирования качества через «пять звезд качества». Методами данной работы являются: изучение, обобщение и анализ.

Для достижения высокой конкурентоспособности и обеспечения важных преимуществ в деятельности коммерческих организаций значительную роль играет качество товаров и услуг. Качество в свою очередь формирует и стимулирует спрос на продукцию организации. Наряду с другими тенденциями в развитии производства актуальность приобретает разработка и внедрение системы менеджмента качества.

Система менеджмента качества – представляет собой совокупность методов, способов руководства и управления организацией сведенных в одну логическую систему применительно к качеству. В своей основе система менеджмента качества имеет восемь принципов: неизменное стремление к улучшению; лидерство, как ключевое качество руководителя; ориентация на потребителя; соблюдение взаимовыгодных отношений с контрагентами; управление, с точки зрения процессного подхода; вовлечённость персонала; факты, как основа принятия решений; системный подход.

Тенденция развития системы менеджмента качества имеет ряд направлений: рост конкурентоспособности за счет совершенствования качества; содействие росту удовлетворённости потребителей; соблюдение деловой репутации и формирование положительного имиджа; увеличение стоимости бизнеса и инвестиционной привлекательности; снижение издержек, затрат материалов и времени; рационализация ресурсных затрат; минимизация финансовых потерь и т.д.

Системы менеджмента качества создаются по рекомендациям Международной организации по стандартизации (ISO). Международный опыт управления качеством обобщён в семействе стандартов 9000. Первая редакция этих стандартов была принята в 1987 году.

В сентябре 2015 года опубликована и таким образом введена в действие новая версия международного стандарта ISO 9001:2015 и идентичного национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Стандарт имеет высокоуровневую структуру, обеспечивает совместимость с новыми версиями других международных стандартов качества, формирует единые подходы к интегрированной системе управления качеством в организации. Большое значение имеет вновь введенный термин – документированная информация организации, необходимая для управления процессами и полученная из разных источников. Организация такую информацию ведет, актуализирует и сохраняет в разных форматах и на разных носителях.

Таким образом, опираясь на основополагающие подходы новой версии стандарта 2015 года определяется перечень документации организации (документированной информации) для реализации (разработки и внедрения) системы менеджмента качества. Документированную информацию можно представить в виде трех основных блоков, состоящих из информационных модулей, количество и объем которых определяется размером, видами деятельности организации, сложностью процессов и их взаимодействием, продукцией и услугами, компетентностью работников [5, с. 85].

В России действует несколько стандартов данной серии, имеющих статус национальных: стандарт ISO 9000 описывает основные положения и устанавливает терминологию для системы менеджмента качества; стандарт ISO 9001 определяет требования к системе менеджмента качества, соблюдая которые организация демонстрирует способность стабильно обеспечивать необходимый уровень качества; стандарт ISO 9004 содержит рекомендации, направленные на повышение эффективности системы менеджмента качества и удовлетворённости потребителей [3, с. 36].

Наряду со стандартами серии 9000, в разных сферах деятельности применяются и другие международные стандарты: в области профессиональной безопасности; экологического менеджмента; интегрированные системы качества, охраны труда и экологии; в области безопасности пищевой продукции; информационной безопасности; в сфере производства медицинских изделий; в автомобильной и аэрокосмической промышленности. Однако стандарты ISO 9000 пользуются наибольшей известностью.

Стандарты ISO 9000 выдвигают требование, обязательное документирование системы менеджмента качества. Это запись информации на различных носителях по установленным правилам. Можно выделить следующие цели документирования системы менеджмента качества: определение требований к осуществлению бизнес-процессов, разграничение прав и обязанностей при их выполнении; содействие персоналу в осознании места в организации, смысла и последовательности действий;

обеспечение структурных подразделений достоверной и объективной информацией; обеспечение прослеживаемости бизнес-процессов и оценка результатов деятельности [4, с. 45].

На практике, документирование способствует решению многих организационных проблем: снижения оперативности, рассогласованности управления; анализ причин снижения плановых показателей; текучесть кадров и дисциплина сотрудников и т.д. Структура документации системы менеджмента качества типична для всех организаций. Она содержит три уровня документов: стратегический, тактический и оперативный.

На стратегическом уровне находятся документы, представляющие информацию о системе менеджмента качества, её целях и задачах. Это, прежде всего, руководство по качеству, а также политика в области качества, средством реализации которой и является система менеджмента качества. Тактический уровень образуют документы-процедуры, которые необходимы для осуществления бизнес-процессов. На низовом (оперативном) уровне расположены рабочие инструкции и другие документы, уточняющие требования процедур.

В становлении документирования системы качества, различают пять этапов, по другому – пять звезд качества.

Первый этап соотносят с системой Тейлора (1905 г.), которая предполагала установление технических и производственных норм специалистам и инженерам, роль рабочего персонала сводилась к обязанностям по выполнению требований к качеству. Качество определялось калибровкой допустимых расхождений к ранее установленному шаблону, допуски и их верхние и нижние границы.

Второй этап. В 1924 г. под руководством Р.Л. Джонса, были заложены основы статистического управления качеством: разработаны контрольные карты, выполненные В. Шухартом; первые понятия и таблицы выборочного контроля качества, разработанные Г. Доджем и Г. Ромингом, определившие начало статистических методов управления качеством.

Позже Э. Деминг совершенствовал и популяризировал теоретические предпосылки, которые способствовали экономической революции в Японии.

Третий этап. Ознаменовался созданием глубокой концепции контроля качества – ТQC американским ученым А. Фейгенбаумом в 1950 г.

Четвёртый этап. С 1980-е гг. происходит переход от тотального контроля качеством (ТQC) к тотальному менеджменту качества (TQM). Это отражено в серии новых международных стандартов на системы качества – стандарты ИСО 9000 (1987 г.)

Пятый этап. В 1990-е гг. отмечается влияние общественного мнения на организации и последними, стали все больше учитываться интересы общества. В ответ появились стандарты серии ИСО 14000, предъявляющие новые требования к системе менеджмента по защите окружающей среды и безопасности продукции [1, с. 64].

В результате поэтапного развития систем качества сформировалась современная система управления качеством, которая имеет в своем арсенале инструменты для определения качества каждого изделия. При повышении квалификации специалистов добавились требования к обучению статистическим методам анализа, регулирования и контроля. Обучение становится всеохватывающим и непрерывным, сопровождающим работников в течение всей их трудовой деятельности. Существенно изменяются формы обучения, актуальными стали: деловые игры и тренинги, специальные тесты, компьютерные методы и т.п. Усложнились отношения поставщик-потребитель, появилась объективная необходимость использования стандартных таблиц и статистического приемочного контроля. Документирование в системе качества позволило четко прописать ответственность и полномочия, взаимодействие в области качества всего руководства организации, а не только специалистов служб качества. Значительно эволюционировала мотивация труда в сторону сложности и эффективности. Снизилась роль материальных стимулов, произошел уклон в сторону морального удовлетворения от профессиональных достижений, признания, эффективности работы в команде, лидерства. Так же мотивирующими факторами качественного труда стали: корпоративная культура, пенсионные программы, медицинское страхование и другие социальные программы для всех работников организации и членов их семей. Появились корпоративные системы управления качеством, которые ставят своей целью усиление требований международных стандартов [1, с. 65].

Влияние внешних и внутренних факторов на среду организации усиливает требования к мониторингу, анализу потребностей и ожиданий заинтересованных сторон с учетом способности постоянно поставлять продукцию и услуги, соответствующие требованиям потребителей [6].

По результатам исследований, разработка и внедрение систем менеджмента качества повышает рыночную стоимость компании в среднем на 10%. Применение системы менеджмента качества расчитано как на организации малого бизнеса, так и на крупные корпорации, независимо от специали-

зации. В свою очередь, документирование системы качества является важной составляющей при формировании системы менеджмента качества.

#### Литература

1. Агарков А.П. Управление качеством. М.: Дашков и К<sup>о</sup>, 2013. 217 с.
2. Актуальность системы менеджмента качества. URL: <http://www.iksystems.ru/a292/> (дата обращения: 15.01.2017).
3. Горленко О.А. Менеджмент качества: анализ основных определений // Методы менеджмента качества. 2013. № 12. С. 34-36.
4. Маслов Д., Белокопровин Э. Методика оценки систем менеджмента качества поставщиков // Управление компанией. 2014. № 3. С. 41-46.
5. Просветов Г.И. Управление качеством: задачи и решения. М.: Альфа-Пресс, 2016. 167 с.
6. Стукач В.Ф., Волкова И.А., Михальская Н.В. Управление качеством. Омск: Издательство ОмГАУ, 2006. 331 с.

УДК 657

**Н.С. Нечеухина**

*доктор экономических наук, профессор кафедры бухгалтерского учета и аудита*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

**О.В. Мустафина**

*соискатель кафедры бухгалтерского учета и аудита*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УЧЕТНО-АНАЛИТИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОХОДОВ И РАСХОДОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ С УЧЕТОМ ПРЕДПИСАНИЙ МСФО**

---

---

**Аннотация.** Управление экономическими субъектами розничной торговли требует разработки единой методологии и рекомендаций создания эффективной системы управления доходами и расходами, посредством совершенствования учетно-аналитического обеспечения. Предметом исследования является методологические вопросы формирования учетно-аналитического обеспечения для целей финансового управления, способствующего росту конкурентоспособности. Цель исследования заключается в разработке теоретических и методологических основ к формированию учетно-аналитического обеспечения доходов и расходов в соответствии с требованиями современности. В статье представлена авторская позиция к решению проблемы адаптации МСФО в учетно-аналитическом обеспечении доходов и расходов в деятельности экономических субъектов розничной торговли.

**Ключевые слова:** доходы; расходы; финансовый результат; учетно-аналитическое обеспечение (УАО); РСБУ; МСФО.

**N.S. Necheuhina**  
*Doctor of Economics, Professor of Department of Accounting and Auditing*  
*Russia, Yekaterinburg*  
*Ural State University of Economics*

**O.V. Mustafina**  
*competitor of Department of Accounting and Auditing*  
*Russia, Yekaterinburg*  
*Ural State University of Economics*

## **IMPROVEMENT OF ACCOUNTING AND ANALYTICAL PROVISION OF INCOME AND EXPENDITURE WITH REGARD TO IFRS REGULATIONS OF ECONOMIC SECTORS OF RETAIL TRADE**

**Annotation.** Management of economic entities of retail trade require the development of a unified methodology and recommendations for the creation of an effective system of revenue and expenditure management, by means of improving accounting and analytical support. The subject of the research is methodological issues of the formation of accounting and analytical support for the purposes of financial management, contributing to the growth of competitiveness. The purpose of the study is to develop theoretical and methodological foundations for the formation of accounting and analytical support of income and expenditure in accordance with the requirements of modern times. The article presents the author's position on the problem of adaptation of IFRS in accounting and analytical support of income and expenses in the economic entities of retail trade.

**Keywords:** incomes; expenses; financial result; accounting and analytical support; RAS; IFRS.

Учетно-аналитическое обеспечение (УАО) доходов и расходов является первоначальным информационным инструментарием системы управления. Современное УАО доходов и расходов должно предусматривать требования РСБУ и МСФО. В процессе создания УАО доходов и расходов возникает ряд проблемных вопросов, которые требуют методологического обоснования. Сочетание системы учета доходов и расходов в соответствии с РСБУ и МСФО, а так же анализа, контроля и планирования вызывает необходимость определения сущности и состава УАО в общей системе управления экономическим субъектом розничной торговли. Следует отметить тот факт, что некоторые ПБУ содержат ссылки на нормы и принципы МСФО. Исследуем хронологию (последовательность) внедрения МСФО в Российскую практику бизнеса. Первоначальным документом, определяющим необходимость, применяя МСФО в России, был приказ Министерства России от 02.07.2010 № 66-Н «О формах бухгалтерской отчетности организации», который устанавливал, что АО, ценные бумаги которых обращаются на фондовом рынке, должны готовить отчетность в соответствии с МСФО. Далее Федеральный закон от 27.07.2010 № 208-ФЗ «О консолидированной финансовой отчетности», на основании которого, организации составляют, представляют и публикуют консолидированную финансовую отчетность. Порядок признания МСФО и Разъяснений МСФО для применения на территории Российской Федерации установлен Положением, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.02.2011 N 107. Разъяснения о применении МСФО опубликованы Министерством финансов России в актах: № ОП 1-2012; № ОП 2-2012; № ОП 3-2013, № ОП-4-2013, № ОП 5-2014, № ОП 6-2015, № ОП 7-2015, № ОП 8-2016, № ОП 9-2016, № ОП 10-2017, № ОП 11-2017.

Доходы и расходы экономических субъектов розничной торговли – это два основных компонента результата деятельности, которые находят свое отражение в отчете о финансовых результатах. В МСФО доходы и расходы – это элементы, связанные с раскрытием информации о прибылях и убытках. Причем трактовка понятий доходов и расходов не имеет различий в соответствии с РСБУ и МСФО. Экономические субъекты розничной торговли реализуют МСФО в направлениях: применение МСФО для составления консолидированной отчетности (торговые сети, торговые центры); применение МСФО в качестве основных федеральных стандартов (коллективная форма собственности); использование только РСБУ (экономические субъекты малого и среднего бизнеса вне зависимости от формата). В практическом плане финансовое управление – это целенаправленное воздействие на доходы и расходы как на финансовые ресурсы субъекта розничной торговли за счет достижения баланса максимизации экономической выгоды и минимизации экономического убытка хозяйствующих субъектов розничной торговли [3]. В целях повышения конкурентоспособности, деловой репутации вне зависимости формата экономического субъекта розничной торговли применение МСФО в практике является сегодня обязательным. Следовательно, возникает методологическая необходимость построения УАО с учетом МСФО.

Значительный вклад в исследование проблем теории и методологии формирования УАО внесли: отечественные исследователи, как А.С. Бакаев, М.И. Баканов, П.С. Безруких, И.А. Бланк,

Ю.В. Богатин, И.Н. Богатая, С.А. Бороненкова, Н.А. Бреславцева, Н.Д. Врублевский, Д.А. Ендовицкий, О.В. Ефимова, В.В. Ковалев, Н.П. Кондраков, М.И. Кутер, М.В. Мельник, В.Д. Новодворский, Н.С. Нечехина, В.Ф. Палий, Я.В. Соколов, С.К. Татур, В.И. Ткач, А.Н. Хорин, А.Д. Шеремет, Л.З. Шнейдман; зарубежные ученые-экономисты: Л.А. Бернштейн, М.Ф. Ван Бреда, Дж.К. Ван Хорн, К. Ватерстон, Х. Виссема, Р. Дамари, М.Р. Мэтьюс, Б. Нидлз, М.Х.Б. Перера, Б. Райан, Ж. Ришар, Д. Стоун, А.Дж. Стрикленд, А.А. Томпсон, К. Уорд, Э. Хелферт, Э.С. Хендриксен, Дж.Р. Хикс, К. Хитчинг, Р. Холт и др. Причем зарубежные ученые-экономисты не рассматривают УАО в качестве самостоятельной категории, в основном предпочтение отдается управленческому учету, контроллингу, бюджетированию, как отдельным самостоятельным процессам общей системы управления. В общем понимании, под УАО понимаем информационную систему, состоящую из взаимосвязанных подсистем: бухгалтерского; финансового; управленческого (производственного); налогового учета; отчетности; составляемой для различных пользователей; анализа финансово-хозяйственной деятельности и финансового анализа отчетности [4]. УАО заключается в осуществлении учетных и аналитических процедур в режиме реального времени, выявления отклонений от запланированных показателей и использования полученных результатов для принятия управленческих решений [1].

По средствам детализации составляющих авторских позиций, нами определено, что УАО рассматривается, как интегральная система; совокупность учетной информации; система базирующаяся на данных бухгалтерского учета; и вообще, это сложный методологический механизм, требующий теоретического и методологического обоснования. В основном УАО рассматривается как отдельная система или подсистема высшего уровня управления системными процессами, или организационно-функциональными явлениями. На сегодняшний день УАО доходов и расходов играет важную роль в принятии управленческих решений в деятельности экономических субъектов розничной торговли и дискуссионным вопросом остается внедрение МСФО в практику. На первоначальном этапе разработки общей методологии необходимо исследовать особенности учета рассматриваемых категорий в соответствии с РСБУ и МСФО. Исходя из того, что учет и анализ доходов и расходов являются важнейшими элементами современного стратегического учета. За рубежом и в России разработано множество показателей для оценки результативности работы экономических субъектов, определяемых на основании бухгалтерской отчетности и используемых для принятия управленческих решений собственниками бизнеса и менеджментом. Соотношение доходов и расходов занимает одно из важнейших мест в системе УАО.

В Принципах МСФО доходы классифицируются на выручку и прочие доходы. В соответствии с РСБУ выделяются доходы от обычных видов деятельности, под которыми признается выручка и прочие поступления (доходы). Фундаментальным отличием норм РСБУ и МСФО является признание дохода. Критерием признания дохода является переход права собственности на продукцию от продавца покупателю, а не переход рисков и выгод, как в МСФО. Сложность признания и формирования доходов и расходов в рамках МСФО (IFRS) 15 определяется сложностью формулировок договорных обязательств продавцов и покупателей, в процессе передачи товаров или услуг. Применительно к экономическим субъектам розничной торговли в рамках МСФО (IFRS) 15, следует признать выручку как финансовый эквивалент передачи товаров или предоставления услуг покупателям, в той сумме, которая справедливо отражает их право на получение (возмещение) дохода в обмен на эти переданные товары или услуги. В соответствии с ГК РФ ст. 492 по договору розничной купли – продажи продавец обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного потребления. В рамках МСФО (IFRS) 15 покупатель – контрагент, заключает с экономическим субъектом розничной торговли договор купли – продажи, на приобретение товара или услуги, что является результатом деятельности (денежный эквивалент проданных товаров) – доход. В данном контексте доходом признается товарооборот, под которым понимается сумма продажи, это мы можем с уверенностью утверждать, ссылаясь на МСФО (IFRS) 15 «Выручка по договорам с покупателями» в момент продажи товара подлежит признанию. В зависимости от форм денежных расчетов доход от продажи товаров (товарооборот) осуществляется в формах наличных и безналичных расчетов (включая использование кредитных карт).

Расходы экономического субъекта розничной торговли с нашей позиции, формируются как расходы, понесенные на реализацию договора розничной купли – продажи. В МСФО нет стандарта, регламентирующего данную категорию. Признание расходов (понесенных затрат) происходит в момент «понесения» расходов (затрат) на обслуживание процесса реализации договора розничной купли – продажи. Расходами на реализацию договора розничной купли – продажи в рамках МСФО (IFRS) 15 признаются: прямые затраты на оплату труда; прямые затраты на материалы; распределенные затраты, непосредственно связанные с договором или деятельностью по договору; затраты одно-

временно подлежащие возмещению покупателем; и другие затраты, которые были понесены, признаваемые в качестве расходов по мере их возникновения.

В целом Принципы МСФО трактуют доходы и расходы как приток и отток экономической выгоды соответственно. К доходам относят выручку и прочие доходы. Применительно к отраслевой специфике экономических субъектов розничной торговли, по нашему мнению выделяются следующие виды доходов: доход от продажи, другими словами, это розничный товарооборот, характеризует сумму продажи потребительских товаров; доход от реализации, общий размер торговых надбавок, характеризует доходы от реализации. Расходы экономического субъекта розничной торговли, определяются как затраты, относящиеся непосредственно к договору купли – продажи. Мы с уверенностью выделяем: текущие расходы, связанные с закупкой товаров, их транспортировкой, хранением и реализацией, обслуживанием материально – технической базы, содержанием персонала и др.; долгосрочные расходы, связанные с реализацией стратегических задач (строительство и реконструкция торговых помещений, покупка новых видов оборудования и др.). Причем текущие расходы исходя из отраслевой специфики экономического субъекта – это издержки обращения выраженные в денежной форме затраты трудовых ресурсов, материальных и финансовых ресурсов на осуществление торговой деятельности [2].

В России широко используется тактический подход, ориентированный на максимизацию прибыли, что обеспечивает устойчивое развитие экономических субъектов. Эффективность управления доходами и расходами в значительной мере зависит от качества учетно-аналитической информации (УАИ), формируемой в рамках учетно-аналитической системы (УАС), которая представляет упорядоченную совокупность взаимодействующих и взаимосвязанных элементов. УАИ позволяет сформировать УАО в рамках бизнес – процессов, по средствам сбора, регистрации и отражения в учете и отчетности УАИ влекущей за собой возникновение и соизмерение доходов и расходов. УАИ должна иметь строго целевой характер, что должно соответствовать операционному сегменту. МСФО IFRS 8 «Операционные сегменты» устанавливает понятие операционный сегмент, под которым понимается компонент предприятия, задействованный в деятельности, которой может генерировать доход и нести соответствующие расходы. УАИ по каждому сегменту представляется отдельно, если его показатели соответствуют количественным пороговым значениям: 1) выручка сегмента от продажи должна быть не менее 10% от совокупной выручки; 2) финансовый результат сегмента не зависимо от того, является ли он прибылью или убытком; 3) активы сегмента не менее 10% от совокупных активов всех операционных сегментов.

Исходя из предписаний МСФО IFRS 8, экономическому субъекту розничной торговли можно выделить операционные сегменты в разрезе ассортиментных групп товаров и видов деятельности. УАО доходов и расходов экономического субъекта розничной торговли должно иметь комплексный характер и основываться на теоретических и методологических аспектах с учетом организационно – правовых особенностей. Состав УАО доходов и расходов целесообразно, по нашему мнению разделить на основные компоненты:

1) входящие обеспечивающие компоненты, которые обеспечивают процесс учета:

Блок 1 – сбор информации о доходах и расходах (информация должна обладать юридической силой);

Блок 2 – хронологическая систематизация входящей информации с использованием соответствующих форм учетных регистров;

2) функциональные учетные компоненты:

Блок 3 – нормативно-правовой (обеспечивает правовую основу УАИ о доходах и расходах);

Блок 4 – отражение УАИ в соответствии с требованиями бухгалтерского учета (по РСБУ);

Блок 5 – отражение УАИ в рамках управленческого учета (разработанных экономическим субъектом для обоснования управленческих решений);

Блок 6 – отражение УАИ о доходах и расходах в рамках налогового учета (по НК РФ);

Блок 7 – отражение УАИ в рамках предписаний МСФО;

3) функциональные технико-аналитические компоненты (инструменты УАО):

Блок 8 – методология анализа УАИ о доходах и расходах (выявление причин отклонений и факторов оказывающих действенное воздействие на изменение плановых показателей);

Блок 9 – разработка плановых показателей и бюджетов (по видам);

Блок 10 – контроль и контроллинг плановых и бюджетных показателей (по выбранной системе критериев системы сбалансированных показателей (ССП) с ориентиром на финансовую составляющую).

Собственники, руководители и менеджмент исходя из имеющегося УАО доходов и расходов экономического субъекта розничной торговли, смогут детально проработать с учетом различных приоритетов и нужд управленческие решения способствующие удовлетворению потребностей.

Для формирования достоверной УАИ о доходах и расходах необходимо разработать общий регламент УАО, который должен найти свое частичное отражение и в учетной политике т.е. возникает необходимость разработки раздела «Учетная политика по МСФО» и соответственно, с учетом МСФО разработать план счетов для учета исследуемой области. План счетов бухгалтерского учета является фундаментальной основой любого учета, который представляет собой инструмент применения метода двойной записи. Грамотно составленный план счетов по МСФО, должен учитывать вид экономической деятельности и особенности учета (в данном случае это доходы и расходы), а также требования пользователей финансовой отчетности, что позволит оптимально вести учет и составлять отчетность, при этом контролировать правильность ведения учета. При внедрении МСФО в российскую систему бухгалтерского учета возникают технические проблемы адаптации действующего плана счетов к требованиям международных стандартов, поэтому необходимо сравнить особенности Плана счетов, принятого в Российской Федерации (Приказом Минфина России от 31.10.2000 N 94н), со спецификой планов счетов, применяемых в компаниях, перешедших на МСФО.

Российский План счетов базируется на концепции «права собственности», основу которой составляет положение о том, что на балансе учитываются только те активы и пассивы, право собственности, на которые перешло к экономическому субъекту. Такой План счетов не связан со структурой финансовых отчетов, в частности, с форматом горизонтальной модели баланса. Данное положение обязывает переводить данные в другой формат, основывающийся на отражении всех элементов учета. В зарубежной практике бухгалтерского учета по МСФО модель плана счетов повторяет структуру двух форм отчетности – бухгалтерского баланса и отчета о совокупных доходах.

В МСФО нет правил формирования плана счетов и поэтому с учетом исследуемого вопроса, мы рассматриваем только систему счетов для учета доходов и расходов, при этом следует учитывать:

- в МСФО устанавливаются не количество, нумерация и корреспонденция счетов, а порядок отражения результатов учета в отчетности, поэтому при построении плана счетов по МСФО необходимо отталкиваться именно из этих требований; одному счету по российскому Плану счетов могут соответствовать несколько счетов по МСФО и наоборот; в плане счетов по МСФО отсутствует понятие «синтетический счет», поскольку применяется 4– или 5-уровневая система нумерации счетов, которая отражает одновременно принадлежность к синтетическому счету (первые две цифры номера), а также и аналитику с требуемой долей детализации (оставшиеся цифры номера).

Наиболее важными условиями, которыми должен руководствоваться экономический субъект розничной торговли при составлении плана счетов по МСФО, являются:

- возможность проведения анализа всех элементов отчетности, т.е. статьи отчетов должны быть достаточно аналитичны;
- упрощение процедуры анализа затрат в отчетности посредством выделения оборотных активов отдельными строками;
- обеспечение простого составления основных финансовых отчетов (прежде всего отчета о финансовом положении и отчета о совокупных доходах);
- план счетов должен обладать возможностью быстрой доработки при изменении структуры или бизнеса экономического субъекта;
- план счетов должен быть адаптирован к задачам управленческого учета, а не к задачам управления имуществом.

Обобщая все выше изложенное, мы с уверенностью можем утверждать, что выделенные теоретические аспекты и предложенные методические рекомендации способствуют грамотной организации УАО доходов и расходов, в разрезе требований современности в соответствии с РСБУ И МСФО.

### Литература

1. Басовский Л.Е. Современный стратегический анализ: учебник. М.: ИНФРА-М, 2013. 256 с.
2. Бланк И.А. Управление торговым предприятием. М.: Ассоциация авторов и издателей ТАНДЕМ; Издательство ЭКМОС, 1998. 416 с.
3. Нечухина Н.С., Мустафина О.В. Важные аспекты применения МСФО для учета доход и расходов бизнес-структур розничной торговли (на примере Свердловской области) // Цифровая экономика и «Индустрия 4.0»: Проблемы и перспективы: сборник научно-практической конференции с международным участием. СПб.: Изд. ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого», 2017.
4. Шимоханская Т.В. Совершенствование методологии учетно-аналитического обеспечения устойчивого развития организации: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.12 / Марийск. гос. техн. ун.-т. М., 2011. 434 с.

## **ВНЕДРЕНИЕ БЕЗОТХОДНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ УПАКОВКИ МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ВОПРОСА**

---

---

**Аннотация.** Статья посвящена проблеме внедрения безотходных технологий использования упаковки молочной продукции в соответствии с мировыми экологическими стандартами. В рамках проведенного исследования предложены варианты использования безотходной упаковки для молочного завода «Белая корова» г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее ХМАО – Югра) с учетом мировых тенденций.

**Ключевые слова:** экологические стандарты; безотходная упаковка; инновационный проект; молочная продукция; молочный завод.

**T.N. Patrakhina**

*Candidate of philosophy Sciences, Associate Professor of the  
Department of Commerce and Management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk State University*

### **INTRODUCTION OF WASTELESS TECHNOLOGY OF DAIRY PRODUCTS: PROBLEMS OF THEORY AND PRACTICE**

**Abstract.** The article is devoted to the problem of the introduction of waste-free technologies for the use of packaging dairy products in accordance with international environmental standards. As part of the study, the use of waste-free packaging for the dairy plant «White Cow» in Nizhnevartovsk Khanty – Mansiysk Autonomous Okrug – Yugra (KHMАО-Yugra), taking into account world trends.

**Keywords:** environmental standards; innovative project; waste-free packaging; dairy products; dairy plant.

Ухудшение экологической ситуации в мире, истощение таких ценных энергоресурсов, как нефть и природный газ, нестабильность цен на данные ресурсы и повышенная турбулентность отраслей промышленности, которые зависимы от поставок нефти и газа – все это послужило поводом создания и использования недорогих, экологичных, «нефтезависимых» биоразлагаемых полимеров.

В настоящее время развитые страны все больше уделяют внимание технологиям так называемой «зеленой экономики». Производство полиэтиленовой упаковки сегодня во многих европейских странах облагается дополнительными налогами, а на ее переработку тратятся серьезные суммы. Считается, что первыми всерьез защищать окружающую среду от полиэтиленовых пакетов начали власти Ирландии, там впервые был введен 15-центовой налог на полиэтиленовые пакеты, данная мера сократила их использование на 95% более чем на миллион штук [6].

Немаловажно, что биоразлагаемые полимеры изготавливаются на основе возобновляемого растительного сырья. Данное сырье можно использовать практически непрерывно, оно не представляет опасности для здоровья человека и окружающей среды.

В настоящее время проблемы безотходного производства освещены в работах как отечественных, так и зарубежных ученых: А.А. Майданевича, Л.Н. Гордеевой, И.Г. Трукшина, А. Кайымова, А.В. Дубровина, А.В. Голубева и др.

Тема инновационного проектирования достаточно широко представлена научными изысканиями следующих ученых: Т.В. Двоскина, А.П. Мамонова, А.Н. Брежнева, Р.А. Фатхутдинова, Н.А. Полякова, О.В. Мотовилова, Н.В. Лукашова, В.Е. Токарева и др.

При этом специфика внедрения инновационных проектов по использованию экологической упаковки молочных продуктов в настоящее время нашла отражение в немногочисленных исследованиях российских ученых: Х. Мартина, М. Ремеса, М. Перятало, М.Г. Куприш, М.И. Губановой, М.Ю. Нагорного и др.

Данное обстоятельство обусловило выбор и постановку цели исследования, которая заключается в изучении инновационных мировых тенденций по внедрению безотходных технологий упаковки молочной продукции, которые могли быть использованы в производственной деятельности ООО «Нижевартовский молочный завод «Белая корова» г. Нижевартовска ХМАО-Югры.

В современных условиях на территории Российской Федерации осуществляют свою деятельность около 3200 молокоперерабатывающих предприятий. По мнению современных исследователей, российский рынок молочной продукции – это один из самых динамично развивающихся рынков отраслей народного хозяйства с высоким уровнем конкуренции [5].

Общество с ограниченной ответственностью «Нижевартовский молочный завод «Белая корова» находится в городе Нижевартовске Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Тюменской области. Продукция молочного завода реализуется на территории города и муниципального образования Нижевартовского района. Население г. Нижевартовска составляет 273 090 чел., Нижевартовского района – 423 903 чел., общая площадь района – 118 500 кв. км. На территории района расположено пять промышленных городов окружного значения: Мегион, Лангепас, Радужный, Покачи и пгт. Излучинск [2].

На предприятии внедрена и эффективно работает система ХАССП (англ. Hazard Analysis and Critical Control Points (НАССР) – анализ рисков и критические точки контроля). Данная система позволяет управлять безопасностью молочной продукции, она основана на вероятности определения возможных рисков в процессе жизнедеятельности молочного завода и заблаговременного предупреждения данных вероятных рисков.

Документационное обеспечение системы ХАССП – это документация внутреннего характера производственного предприятия. В соответствии с положениями Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» с 2015 года на территории РФ в процессе производства пищевой продукции изготовители обязаны разрабатывать, внедрять и поддерживать процедуры, которые основаны на принципах ХАССП – системы управления безопасностью пищевых продуктов [1].

Стоит отметить, что несмотря на то, что система ХАССП является процессом внутреннего характера, данная мера решает внешние значимые задачи, в частности, молочный завод обеспечивает систему контроля на всех этапах производственного процесса, начиная от анализа сырьевого сегмента до этапа хранения готовой продукции и ее реализации конечному потребителю.

Такая концепция предусматривает систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции. Благодаря этой системе каждый шаг производства молочной продукции фиксируется в журналах с поминутным указанием времени и места этапа технологического процесса.

Процесс производства молочной продукции Нижевартовского молочного завода представляет собой строго регламентированную процедуру, выстроенную в соответствии с требованиями ГОСТа (рисунок 1).

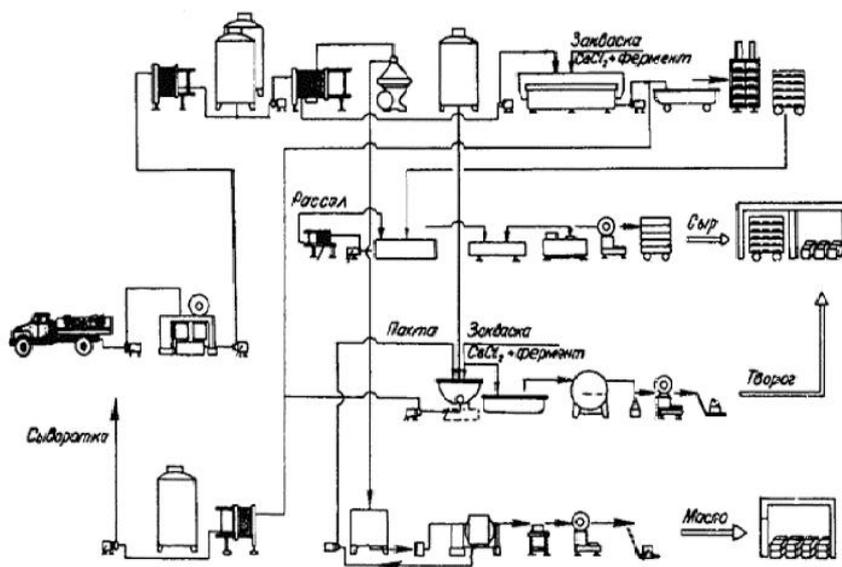


Рис. 1. Технологическая схема производства молочной продукции

Стоит отметить, что каждый молочный продукт имеет свою уникальную технологию производства, соответствующую требованиям ГОСТ. Так, производство питьевого молока регламентировано Межгосударственным стандартом ГОСТ 31450-2103 от 01.07.2014 г., йогурта – ГОСТ Р 51331-99 от 01.01.2001 г., сметаны – ГОСТ 31452-2012 от 01.07.2013 г., кефира – 31454-2012 от 01.07.2013 г., сыра – ГОСТ 58686-2006 от 01.01.2008 г., творога – ГОСТ 31453-2013 от 01.07.2014 г. и т.д. Все стандарты разработаны государственным научным учреждением – Всероссийским научно-исследовательским институтом молочной промышленности Российской сельскохозяйственной академии [4].

В настоящее время наблюдается возросший спрос на натуральные продукты и увеличившийся интерес покупателей к здоровому и правильному питанию вызвал одновременный интерес к использованию новой безопасной упаковки для такой продукции.

Главное достоинство данной упаковки – это изготовление из натурального безопасного сырья и удобство в плане экологической переработки.

Рассмотрим возможные перспективные направления экологичной безопасной упаковки для молочных продуктов для ООО «Нижевартовский молочный завод «Белая корова».

Биоразлагаемая упаковка. В настоящее время в мире активно используется упаковка, изготовленная из биоразлагаемых полимеров. Основой биоразлагаемых полимеров является возобновляемое растительное сырье: пшеница, древесина осины и тополя, кукуруза, бобовые, свекла, картофель.

Стоит отметить, что при утилизации биоразлагаемой «растительной» упаковки происходит ее полный биохимический распад на безопасные составляющие: биомассу, воду, диоксид углерода и другие природные соединения, которые легко принимаются почвой.

В настоящее время в Европе набирает популярность PLA-полимер, которые производят из кукурузы и сахарного тростника. Срок его полного разложения в почве – 45 дней. При этом прочность, защита от влаги и запахов у PLA-полимера такая же, как у полиэтилена.

Немаловажным достоинством является и увеличение сроков хранения натуральных молочных продуктов при использовании полимерной упаковки, он увеличивается с 1,5 суток до 6, более того данный материал можно разогревать в микроволновой печи.

По данным последних исследований Университета Искусств в Борнмуте, биоразлагаемая упаковка может служить удобрением семенам.

В российском производстве молочной продукции имеется опыт использования биоразлагаемой упаковки, в частности молочный комбинат «Воронежский» и «Политек» использует такую упаковку для своих товаров, упаковка произведена из крахмалопродуктов [3].

Отметим, что сегодня во всем мире потребность в биоразлагаемой упаковке достаточно велика. Развитые страны большую часть упаковки изготавливают из биоразлагаемых материалов. Потребление полимеров возросло до 43 тыс. тонн в 2016 году: так Западная Европа потребляет 19 тыс. тонн, Северная Америка – 16 тыс. тонн, Восточная Европа – 821 тонну [5].

В Бельгии и Нидерландах в настоящее время во многих магазинах фрукты, овощи, а также кондитерские изделия упакованы в биопластик. Отметим, что во Франции с 2010 года в супермаркетах используются пакеты лишь из разлагающихся материалов.

В последние годы свои разработки биоразлагаемых пластиков представили крупнейшие химические компании: Eastman Chemical, Bayer, BASF, DuPont, Metabolix, Environmental Polymers Group, Cargill Dow.

В нашей стране разработкой биоразлагаемых крахмалосодержащих продуктов для упаковки занимается НПО по крахмалопродуктам совместно с Проблемной лабораторией полимеров МГУИИК.

Рассмотрим еще один вариант биоразлагаемой упаковки из материала Lean, материал разработан в шведской компании «Ecolean». Воздействие новой упаковки на окружающую среду оценивается показателями, которые на 30–70% меньше, нежели конкурентных упаковок.

Упаковка, выполненная из материала Lean, имеет уникальное свойство рассыпаться под воздействием интенсивного солнечного излучения и ветра в течение 4-5 месяцев, так как полиолефиновая составляющая материала развевается, то остается только мел, который уходит в почву. При сжигании новый материал не выделяет угарного газа.

Lean позволяет увеличить срок хранения продукции с 36 часов до 6 суток. Основными преимуществами такой упаковки являются: высокая защита от проникновения ароматических веществ и дополнительная надежность. Данная упаковка широко используется в мировой молочной промышленности. Помимо экологичности, она обладает еще целым рядом преимуществ. Она эргономична, упаковка устойчивая и ее удобно ставить на любую поверхность, благодаря своей форме отрывной носик обладает механизмом самозамыкания, который обеспечит герметичное закрытие уже

открытого пакета, что позволит молочным продуктам дольше сохранять свои полезные свойства и будет препятствовать посторонним запахам влиять на продукт. Кроме того, открытое молоко прямо в пакете можно подогревать в микроволновой печи.

Сегодня упаковка Lean Pack пользуется очень большой популярностью, несмотря на свою относительно новизну. В ассортименте всех крупных иностранных фирм-производителей молочной продукции в настоящее время присутствует данная позиция.

Российские «молочники» не стали исключением, первыми заметили упаковку и применили региональные производители: «Черниговский молокозавод» использует данную упаковку для своих молочных продуктов: молока, ряженки, кефира, йогуртов и биолактона со стевией, под ТМ «Кринка», «Эколина».

Также несомненный интерес представляют эко-бутылки «EcoLogic Brands». Они состоят из двух слоев: внешний – картонная, прочная, перерабатываемая; внутренний – пластик, на 60% меньше пластика для создания, тонкий, перерабатываемая структура, не содержит опасной синтетики.

Старые картонные коробки и газеты собираются – их отправляют на фабрику – там их перерабатывают в упаковки – внутренний и внешний слои собираются в упаковки – упаковки отправляются поставщикам – молоко в эко-бутылках попадает на полки магазинов (затем цикл повторяется) [5].

Таким образом, можно констатировать, что мировая практика готова сегодня предложить инновационные разработки по безотходному у производству упаковки молочной продукции, основные направления – это биоразлагаемые полимерные растительные материалы и эко-бутылки ««EcoLogic Brands»».

Как показывают прогнозы европейских аналитиков, рынок биоупаковки находится в стадии резкого подъема. Это связано с тенденцией постоянного удорожания нефтепродуктов, что ведет к значительному повышению цен на полимерные упаковки.

По мнению ученых из калифорнийского исследовательского центра Agriculture Research Service (ARS), при установлении правильной цены биоразлагаемая упаковка из зерновых культур вполне может заменить традиционную пищевую упаковку из полистирола [5].

Как отмечают эксперты, наиболее перспективными с ценовой точки зрения, считают два вещества, получаемые из растительной основы – это полимолочная кислота и алифатический сополиэфир.

Остановимся более подробно на полимолочной кислоте, которая занимает лидирующее положение в потреблении биоразлагаемых материалов. Сегодня на ее долю приходится 43% рынка и в соответствии с прогнозом аналитиков потребление полимолочной кислоты к 2020 году вырастет до 90 тыс. тонн.

Полилактид PLA (Polylactic acid или Polylactide) – полимер, который изготавливается из возобновляемых сельскохозяйственных ресурсов на основе растительных сахаров.

По сравнению с обычными полимерами при производстве данного материала используется на 20–50% меньше ископаемого топлива, кроме того, при сжигании нет ядовитых испарений.

Цены на биоразлагаемый полимер приемлемые, так средняя цена на полимер PLA составляет 1,7 EUR за 1 кг.

Не вызывает сомнения, что среди наиболее перспективных рынков для биоразлагаемого пластика остается сектор продукции пищевой промышленности.

Зарубежная аналитическая компания «Freedonia Group» прогнозирует увеличение спроса на натуральные полимеры PLA на 8% ежегодно. Группа исследователей объяснила, что прирост будет стимулироваться увеличением уровней производства продовольственных товаров и преимуществами новой упаковки.

«Freedonia» так же прогнозирует стабилизацию цен на рынке природных полимеров, что связано напрямую со снижением цен на сырье, среди которого: жмых и продукты ферментации. Что касается последних, то спрос на них будет увеличен до \$995 млн. к 2018 году [5].

Группа компаний «Freedonia» уверена, что снижение стоимости PLA будет благотворно влиять на расширение сферы его применения в упаковочной отрасли молочных продуктов.

В свою очередь, упаковки, изготовленные из материала Lean, являются экологичными, так на их производство использует на 30-60% меньше ценных мировых ресурсов, вместо нефти и газа используются только натуральные минералы и потребляется на 70% меньше энергии.

Что касается ценового фактора, то шведский «кувшинчик» Lean Pack дороже на 20% того же «Ламбумиза» (стандартная композиция картона, ламинированного с обеих сторон слоями полиэтилена) с флексо-печатью. Однако дешевле на 15–20% картонной упаковки Tetra Pack или EloPack с высококачественной флексографской печатью.

Также Lean Cover используется для упаковки брикетов: масла, маргарина, сырков, мороженого, как альтернатива алюминиевой фольге. Оберточный материал толщиной 50–60 мкм жиронепроницаем, обеспечивает срок хранения продукта, равный фольге, а стоимость его ниже алюминиевой структуры на 15–20%.

В рамках исследования был проведен SWOT-анализ инновационного проекта по использованию экологически чистой упаковке молочных продуктов (таблица 1).

Таблица 1

**SWOT-анализ инновационного проекта  
по использованию экологически чистой упаковке молочных продуктов**

<b>S</b> <b>Сильные стороны</b>	<b>W</b> <b>Слабые стороны</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использование вторичного сырья (картон, газеты, бумага).</li> <li>2. Использование экологически чистого сырья для изготовления упаковки молочных продуктов (сахарный тростник, картофель, свекла, кукуруза, бобы, молочная пленка).</li> <li>3. Укрепление имиджа и репутации завода как безопасного и социально ответственного производителя.</li> <li>4. Нестандартная упаковка, значки-логотипы, привлекающие внимание потребителей.</li> <li>5. Не наносится вред экологии, так упаковка биоразлагаемая.</li> <li>6. Срок хранения молочных продуктов в биоразлагаемой упаковке увеличивается от 1,5 суток до 6.</li> <li>7. По статистике использование экологически безопасной и биоразлагаемой упаковки увеличивает продажи до 30%.</li> <li>8. При захоронении биоразлагаемой упаковки происходит ее биохимическое разложение на полностью безопасные составляющие: воду, биомассу, диоксид углерода и другие естественные природные соединения, которые легко принимаются почвой.</li> <li>9. При сжигании биоразлагаемый материал не выделяет угарного газа.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Затраты на внедрение новых технологий безотходного производства упаковки.</li> <li>2. Увеличение риска деформации упаковки при транспортировке.</li> <li>3. Возможно увеличение цены продукта.</li> <li>4. Затраты на дополнительную рекламу экологически чистой упаковки.</li> </ol>
<b>O</b> <b>Возможности</b>	<b>T</b> <b>Угрозы</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Открытие новых рынков сбыта.</li> <li>2. Возможность привлечения дополнительно финансирования за счет участия в конкурсах и грантах по инновациям.</li> <li>3. Государственная поддержка «зеленой экономики».</li> <li>4. Нет конкурентов на рынке города и округа.</li> <li>5. Есть возможность работать с крупными сетевыми торговыми центрами «Магнит», «Пятерочка», «Карусель» и т.д.</li> <li>6. Мода на правильное питание и экологически чистую продукцию среди населения.</li> <li>7. Возможность использования блоггеров в социальных сетях в качестве PR-щиков.</li> <li>8. Сбор сырья для вторичной переработки – акции с населением города (сбор мукулатуры).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скептически настроенное население, ввиду низкого уровня знаний об экологически чистой упаковке.</li> <li>2. Появление конкурентов на рынке молочной продукции.</li> <li>3. Кризис в экономике.</li> <li>4. Санкции и как следствие сложности в работе с поставщиками оборудования и комплектующих.</li> <li>5. Повышение цен на сырье.</li> <li>6. Недобросовестные поставщики.</li> <li>7. Изменение курса валют.</li> <li>8. СМИ (негативные репортажи).</li> </ol>

Как показывает практика, результатом использования этой упаковки стало увеличение популярности ТМ «Кринка» и, соответственно, увеличение доли компании на рынке. По результатам исследований рынка, использование упаковки «Эколин» позволило в 2016 году ТМ «Кринка» занять большую часть рынка сбыта в своем сегменте.

Интерес представляют и следующие результаты:

- применив «кувшинчики» Lean Pack, молочный комбинат «Воронежский» впервые с после-перестроечных времен добился превышения спроса над предложением;
- Новгородское предприятие увеличило в Санкт-Петербурге оборот по пастеризованному молоку на 30% [5].

Отметим также, что скорейшему распространению технологий производства биоразлагаемых материалов для упаковки молочных продуктов способствует соответствующее общественное мнение и действующее законодательство.

Таким образом, можно констатировать, что, как показывает мировая практика, использование биоразлагаемых материалов для упаковки молочных продуктов имеет экономически выгодную позицию, не только с точки зрения сохранения экологии, но с точки зрения увеличения прибыли производственного предприятия.

## Литература

1. Методическое пособие по применению принципов ХАССП предприятиями, оказывающими населению услуги общественного питания. URL: <https://tagancity.ru/uploads/documents/news/2017/hassp.pdf> (дата обращения: 18.03.2018).
2. Официальный сайт ООО «Нижевартовский молочный завод «Белая корова». URL: <http://belayakorova.ru/product-child.php> (дата обращения: 20.02.2018).
3. Так. Агентство маркетинговых коммуникаций. URL: <http://tak-agency.com> (дата обращения: 20.03.2016).
4. Техэксперт. Профессиональные справочные системы. ГОСТ. URL: <http://www.cntd.ru>. (дата обращения: 10.03.2018).
5. DairyNews.ru. URL: [http://www.dairynews.ru/news/v-niderlandakh-otkazyvayutsya-ot-plastikovykh-uprak.html?sphrase\\_id=844442](http://www.dairynews.ru/news/v-niderlandakh-otkazyvayutsya-ot-plastikovykh-uprak.html?sphrase_id=844442) (дата обращения: 28.02.2018).
6. NuFocus. URL: [http://nufocusgroup.com/nufocus/wp-content/uploads/2017/12/Innovation-a-definition\\_source.pdf](http://nufocusgroup.com/nufocus/wp-content/uploads/2017/12/Innovation-a-definition_source.pdf) (дата обращения: 02.03.2018).

УДК 006.072:636:631.95

**В.В. Петренко**

*кандидат сельскохозяйственных наук, научный сотрудник*

*Украина, Киев*

*Институт продовольственных ресурсов*

## СЕРТИФИКАЦИОННЫЙ АУДИТ GLOBAL GAP: ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрены и структурированы основные требования международного стандарта Global GAP для производителей продукции растениеводства и животноводства, которая поступает в розничную продажу минуя этап глубокой переработки.

**Ключевые слова:** Global GAP; аудит; требования стандарта; сертификация.

**V.V. Petrenko**

*Candidate of Agrarian Sciences, Scientific Researcher*

*Ukraine, Kyiv*

*Institute of Food Resources*

### GLOBAL GAP CERTIFICATION AUDIT: THE MAIN REQUIREMENTS

**Abstract.** The article represents and compartmentalizes the main requirements of international Food Safety Schema Global GAP for horticulture and livestock producers. The main audience are those who sells such products in fresh condition passing over the processing stage.

**Keywords:** Global GAP; audit; standard requirements; certification process.

В сегодняшнее время потребители все больше внимания уделяют вопросу безопасности продуктов питания. Именно поэтому на рынке сертификационных услуг появляется все больше предложений для производителей сельскохозяйственной продукции, в первую очередь касательно органического производства продукции растениеводства [2, с. 30]. В связи с этим некоторые страны, отдельные отрасли производства или даже торговые сети разрабатывают и внедряют собственные стандарты / требования / чек-листы с целью обеспечения качества и безопасности продовольственных товаров. Однако такие узкоспециализированные нормативные документы, как правило, не в полной мере обеспечивают контроль ключевых аспектов безопасности продуктов питания, например управления несоответствующей продукцией, процедуры прослеживаемости и т.д. Именно поэтому в дополнение к другим услугам для предприятий в области сельскохозяйственного производства некоторые сертификационные органы стали предлагать сертификацию (проведение сертификационных аудитов) предприятий в соответствии с требованиями стандарта Global GAP, который является универсальным стандартом для производителей продукции как растениеводства, так и животноводства.

Как известно сертификационный аудит – это систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения критериев аудита.

Критерии аудита – это совокупность политики и процедур предприятия, требований законодательства, а также критериев стандарта Global GAP с которыми сравниваются свидетельства аудита.

В свою очередь свидетельства аудита – это записи, изложение фактов или другая информация связана с критериями аудита, которую удалось собрать аудитору, который может быть проверена.

Аудит – это действенный инструмент улучшения и оптимизации процессов производства. Непосредственное проведение аудита является не только средством мониторинга и верификаций, но и основой системы постоянного улучшения. Именно независимый аудитор является лучшим арбитром, фиксирует моменты улучшения, насколько далеко вперед продвинулась компания за определенный промежуток времени, помогает руководству определиться с дальнейшими путями развития предприятия, дает конструктивную критику.

В 1997 году Европейской рабочей группой по вопросам розничной торговли пищевыми продуктами была разработана система обеспечения безопасности сельскохозяйственной продукции, получившая название EurepGAP [1, с. 71]. Основной причиной появления такой системы стали участвовавшие случаи попадания на прилавки супермаркетов плодоовощной продукции с превышением максимально допустимого уровня остатков действующих веществ пестицидов и нитратов, а также мяса с повышенным содержанием тяжелых металлов и антибиотиков. После того как по данной схеме начали сертифицироваться предприятия за пределами Европейского Союза стандарт получил свое нынешнее название Global GAP.

Стандарт Global GAP обновляется с определенной периодичностью, сейчас действующей является пятая версия стандарта, которая является обязательной к выполнению с 1 июля 2016 года.

Стандарт представляет собой перечень пунктов (требований и рекомендаций), которые должны быть выполнены производителем, независимый аудитор подтверждает соответствие их выполнения. Эти требования в целом разделены на три группы, отличающиеся между собой по «строгости» их выполнения. Они бывают следующие: основные или обязательные к исполнению, второстепенные и рекомендации (рекомендованные к исполнению, но не являются обязательными).

Для того чтобы предприятие успешно прошло сертификационный аудит необходимо, чтобы аудитор подтвердил выполнение 100% основных и 95% второстепенных требований стандарта. Касательно рекомендаций необходимо отметить, что с каждой новой редакцией стандарта все больше из них становятся требованиями к исполнению. Поэтому хоть они и не влияют на результаты аудита, игнорировать их нельзя.

Система Global GAP построена таким образом, что определенная часть ее требований распространяется на абсолютно все сертифицирующееся хозяйство (All farms), в то время как другая часть является специфической для того или иного модуля и может отличаться в зависимости от хозяйственной деятельности предприятия, которое сертифицируется [3, с. 4–5].

Общими являются следующие требования (базовый модуль для всех предприятий, сертифицируются независимо от сферы производства):

1. История участка и управление ним;
2. Оценка рисков производственной деятельности предприятия и управления этими рисками;
3. Ведение записей и внутреннего контроля, систематическое проведение внутренних аудитов, эффективное внедрение корректирующих действий в соответствии с результатами предыдущих аудитов;
4. Гигиена труда – обучение и контроль знаний всеми работниками предприятия, в том числе задействованных по аутсорсингу;
5. Социально-бытовое обеспечение персонала и охрана труда, достаточный уровень компетентности лиц, работающих с химическими веществами;
6. Управление аутсорсинговыми процессами, в первую очередь с точки зрения соблюдения ними санитарно-гигиенических норм;
7. Управление отходами, повторное использование природных ресурсов;
8. Контроль загрязнения окружающей среды;
9. Управление несоответствующей продукцией, работа с рекламациями;
10. Процедура отзыва / возврата;
11. Борьба с подделкой пищевых продуктов и биотерроризмом;
12. Использование логотипа и номера Global GAP;

13. Идентификация всех процессов и продуктов / полупродуктов с возможностью их отслеживания;

14. Материально-сырьевой баланс предприятия;

15. Декларация политики и целей предприятия в области безопасности пищевых продуктов.

Общее количество точек, которые проверяет аудитор по базовому модулю 57, только 9 из них являются рекомендациями, остальные 48 – обязательные и второстепенные требования, которые должны быть выполнены для успешного прохождения аудита.

В дальнейшем по каждой из отраслей: растениеводство, животноводство и аквакультура контрольные точки для проверки разнятся. Поскольку в странах восточной Европы абсолютное большинство предприятий сертифицированы по модулю растениеводство (Fruit & Vegetables и Combined Stops) остановимся более подробно на требованиях именно этого раздела стандарта. В модуле Растениеводство насчитывается 108 критических точек, только пять из которых носят рекомендательный характер, все остальные должны быть выполнены. Если говорить в общих чертах, то данные требования определяют следующие аспекты:

– Посадочный материал: его происхождение, качество и безопасность, отсутствие генетических модификаций, химическая обработка, контроль качества собственного посадочного материала, если таковой имеется.

– Почвы хозяйства и их рациональное использование: технологические карты, севообороты, меры по предотвращению уплотнения, действия, направленные на борьбу с ветровой и водной эрозией и т. п.

– Удобрения: особое внимание на минеральные, в частности соблюдение требований хранения и внесения, разрешены ли они к использованию на территории данной страны; запрет использования органических удобрений из отстойников сточных вод населенных пунктов.

– Рациональное водопользование: инфраструктура для накопления / хранения / очистки ирригационных вод, прогнозирование потребности предприятия в воде, нормы орошения, оросительные системы, вода как возможный источник загрязнения продукции, которую сертифицирует компания.

– Применение пестицидов – интегрированная система защиты растений, профилактика и мониторинг вредителей, болезней и сорняков; разрешены ли к использованию данные пестициды, условия их хранения и применения, сертификаты качества и происхождения, соблюдение предуборочного интервала, доказательство анализа продукции на содержание остатков действующих веществ и т. д.

– Средства механизации и измерительное оборудование – калибровка и поверка, соблюдения условий эксплуатации и хранения.

Далее уже модуль растениеводство в свою очередь делится на ряд «подмодулей» в том числе такие: Фрукты и овощи, Технические и Зерновые культуры, Посадочный материал, Декоративные культуры для озеленения, Кормовые культуры и т. д. Наиболее популярным среди них является Fruit & Vegetables, это легко объясняется более высокой стоимостью плодоовощной продукции, что позволяет быстрее окупить затраты на подготовку предприятия к сертификации. Для подмодуля Fruit & Vegetables выделено 53 контрольные точки (всего 4 из них имеют рекомендательный характер, все остальные – к выполнению), которые кроме требований, перечисленных выше акцентируют особое внимание на следующем:

– Рациональное использование земли, во избежание риска микробиологического загрязнения, контроль фумигации почв.

– Субстраты – их качество и безопасность, возможности утилизации / переработки / повторного использования.

– Предупреждение рисков микробиологического заражения продукции в предуборочный период.

– Сбор урожая и послеуборочная доработка (соблюдение санитарно-гигиенических норм и процедур при уборке), задействованное оборудование, компетенция привлеченных работников, послеуборочная обработка плодов и овощей, контроль условий хранения, логистика, борьба с вредителями при хранении на предприятии.

Все требования, а также чек-лист по которым аудитор проводит проверку предприятия можно найти в свободном доступе на официальном сайте Global GAP. Приняв решение сертифицировать свое предприятие после разработки и внедрения данной системы, владелец / руководитель самостоятельно выбирает сертификационный орган по сертификации Global GAP (перечень компаний, которые аккредитованы секретариатом Global GAP размещен на официальном сайте организации) для проведения сертификационного аудита.

Сертификационный аудит должен проводиться ежегодно, поскольку, по условиям стандарта, срок действия выданного сертификата не может превышать 12 месяцев. Первый аудит предприятия должен проходить исключительно в период уборки урожая, поскольку с точки зрения безопасности продукции, именно в этот период риски загрязнения продукции химическими, физическими или биологическими угрозами являются самыми серьезными.

Репутация Global GAP и международное признание данной системы безопасности пищевых продуктов безусловно укрепляют имидж компании как внутри страны, так и на международной арене. Кроме этого внедрение системы Global GAP в рамках предприятия предоставляет целый ряд преимуществ, а именно:

Во-первых, это выход на международные рынки (в настоящее время сертифицированными являются предприятия в более чем 120 странах мира). В частности, абсолютное большинство торговых сетей Европейского Союза работают исключительно с сертифицированными поставщиками плодово-овощной продукции, поэтому без наличия сертификата возможности продавать свою продукцию в ЕС в свежем виде фактически нет.

Во-вторых, сертификат Global GAP – это гарантия безопасности продукции, которую производит компания, такой товар более конкурентоспособный на рынке и повышает шансы владельца на стабильное сотрудничество и с торговыми сетями и с оптовыми закупщиками.

В-третьих, это систематизация всего производственного процесса, что способствует повышению эффективности управления предприятием. Ведь, как и все стандарты системы ISO стандарт Global GAP построен на принципе Шугарта-Деминга – планируй – выполняй – проверяй – действуй, с акцентом на постоянное улучшение. Таким образом, сертификация поможет предприятию разработать и внедрить мероприятия по повышению эффективности внутрифирменных процессов.

### Литература

1. Дмитраш Н.И. Стандарт Global GAP: залог выхода на мировой рынок // Садоводство и Виноградарство. Технологии и Инновации. 2017. № 1(3). С. 71–73.
2. Петренко В.В. Влияние систем земледелия на технологические свойства зерна и муки пшеницы озимой в процессе хранения // Достижения науки и техники АПК. 2012. № 12. С. 30–32.
3. Integrated Farm Assurance. Control points and compliance criteria URL: [https://www.globalgap.org/uk\\_en/documents/](https://www.globalgap.org/uk_en/documents/) (дата обращения: 20.01.2018).

УДК 330.1

**В.С. Петрова**

*кандидат культурологии, доцент кафедры коммерции и менеджмента  
Россия, Нижневартовск  
Нижневартровский государственный университет*

## СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

---

**Аннотация.** Статья дает обзор основных стандартов в области риск-менеджмента. В ней анализируются действующие стандарты различного уровня в этой сфере и дается краткая характеристика каждого из стандартов. В итоге делается вывод об эффективности управления рисками.

**Ключевые слова:** риск; управление; стандарт; риск-менеджмент; факторы риска; процесс риск-менеджмента.

**V.S. Petrova**

*Candidate of Cultural Science, Assistant Professor of the Department of Commerce and Management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk State University*

### RISK MANAGEMENT STANDARDS

**Abstract.** The article gives an overview of the main standards in the field of risk management. It analyzes the existing standards at various levels in this area and gives a brief description of each of the standards. As a result, the conclusion is made about the effectiveness of risk management.

**Keywords:** risk; management; standard; risk management; risk factors; risk management process.

Исторически определение понятия риска претерпело изменения, которые коснулись не только вероятности неблагоприятного исхода, но и включили в себя потери и соотнесение риска с целями. Поэтому появилась необходимость систематизировать не только сам риск, но и его природу для успешной практики управления. Поэтому международные организации по стандартизации и региональные представители стали разрабатывать стандарты управления рисками, которые впоследствии стали основой разработки стандартов риск-менеджмента на конкретных предприятиях.

Наиболее известными стандартами в области риск-менеджмента являются следующие (таблица 1).

Таблица 1

**Стандарты и их разработчики [1; 2; 9]**

Стандарт	Разработчик	Год
Risk Management Standard (FERMA)	Federation of European Risk Management Association	2002
A Risk Management Standard	The Institute of Risk Management (IRM), The Association of Insurance and Risk Managers (AIRMIC) and ALARM The National Forum for Risk Management in the Public Sector, UK. Adopted by Federation of European Risk Management Associations.	2002
Enterprise Risk Management – Integrated Framework (ERM)	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), USA.	2004
Basel Committee on Banking Supervision	Basel II: International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: a Revised Framework	2004
ISO 31000:2009 Risk management	Международная организация по стандартизации	2009
Australian/New Zealand Risk Management Standard (AS / NZS ISO 31000: 2009)	Standards Australia	2009

В практике современного менеджмента наиболее распространенными являются стандарты FERMA и COSO ERM.

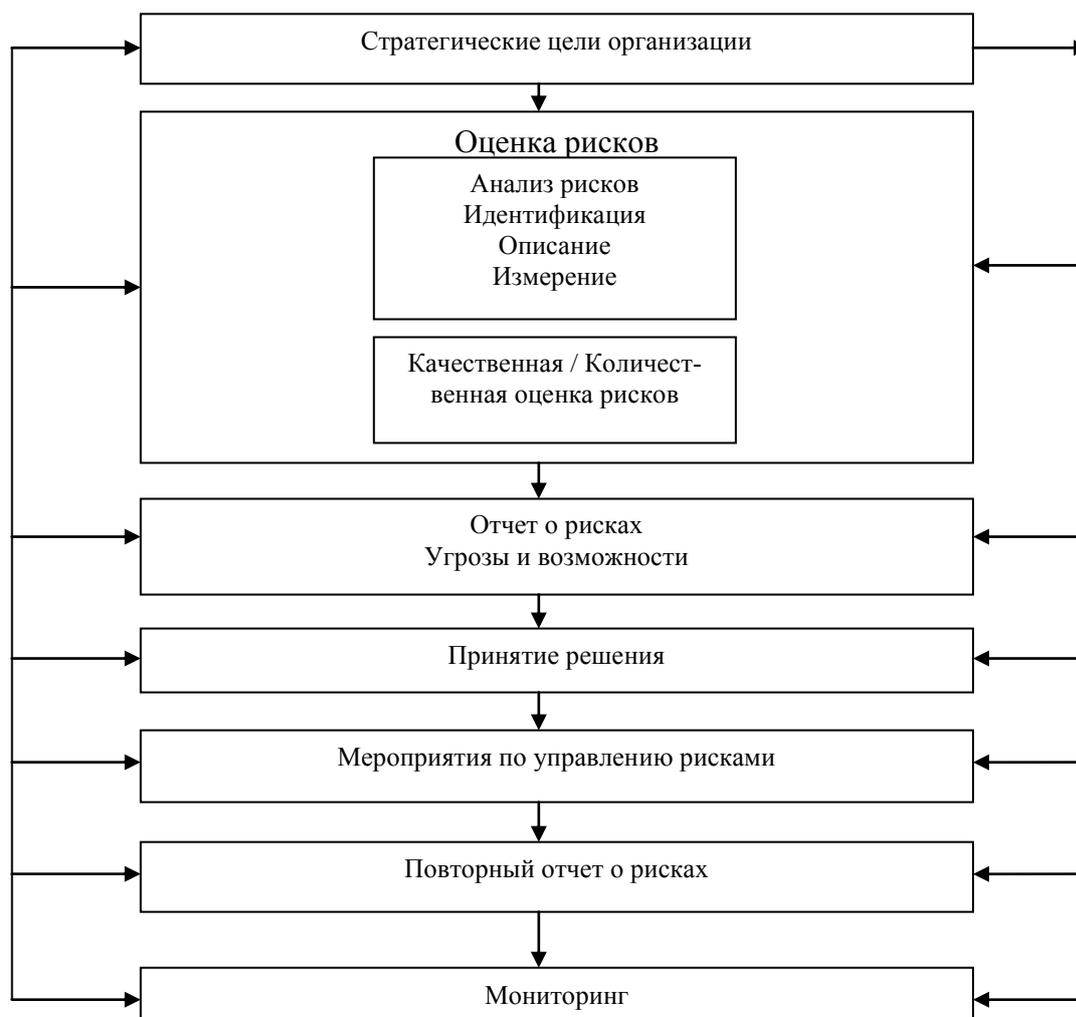
Каждый из приведенных стандартов создан для своей целевой группы пользователей. Так, COSO ERM направлен на внутренних аудиторов предприятий США, FERMA – на профессиональных риск-менеджеров Европы, а ISO 31000:2009 является международным и не специализирован к определенной промышленности или форме собственности. Из перечисленных стандартов лишь FERMA является обязательным для компаний, участвующих в деятельности Нью-Йоркской фондовой биржи, остальные носят рекомендательный характер. Если стандарты FERMA и COSO ERM не имеют связи с другими документами, то международный стандарт ISO 31000:2009 использует и опирается на ссылки других стандартов (например, ISO Guide73:62009 и IEC 31010:2009).

Таким образом, несмотря на похожесть этих стандартов, они отличаются возможностями их использования. Именно этими отличиями и определяется их возможное использование. Здесь необходимо особое внимание уделить вопросам, связанным с тем, что стандарты управления рисками предполагают решение не только отрицательных, негативных аспектов, но и включают в себя положительные стороны рисков для компаний. Связано это в первую очередь с тем, что сам риск-менеджмент является не только инструментом, но и руководством для осуществления деятельности в краткосрочном и долгосрочном периодах.

Обобщив все представленные стандарты, можно представить процесс риск-менеджмента (рисунок 1).

Стандарты разработаны не только с целью приведения к единообразию терминологию в области рисков, но и для проведения оценки рисков. Разработанный в стандартах алгоритм процесса управления рисками позволяет даже начинающему менеджеру грамотно выстроить систему управления и дает возможность избежать ошибок при разработке мероприятий по снижению рисков.

Проанализировав стандарты в области риск-менеджмента, можно сделать вывод, что все они видят цель в области управления рисками в приведении к устойчивому состоянию всех видов деятельности на предприятии. Ни один из стандартов не может быть использован с целью сертификации.



**Рис. 1. Обобщенный процесс риск-менеджмента**

Следующим этапом в разработке стали стандарты, направленные уже непосредственно на руководство принципами, управлениями рисков и процедуру и методы оценки рисков (ISO 31000, ISO 31000: 2018, МЭК 31010: 2009, Руководство ISO 73: 2009) [5; 3].

Стандарт ISO 31000 позволяет организации продумать стратегию управления рисками в условиях неопределенности. Стандартом ISO 31000: 2018 предусмотрены руководящие принципы, определяющие структуру и процессы управления риском. Если действовать по этим принципам, то организация может повысить вероятность достижения своих целей, а так же повысит степень и глубину выявления возможностей и угроз и, как следствие, позволит эффективно распределить ресурсы, для минимизации или устранения риска.

Стандарт ИЕС 31010: 2009 концентрируется на методах оценки рисков. В качестве принципиальных отмечаются: Swot-анализ, BPEST-анализ, PESTLE-анализ, анализ сценариев, планирование непрерывности бизнеса, HAZOP, анализ видов и последствий отказов, анализ дерева неисправности, анкетирование и другие сопутствующие. Поскольку проводится такой полный анализ деятельности, то можно утверждать, что риск-менеджмент позволяет изучить стратегические альтернативы и выбрать для развития предприятия наиболее подходящий.

В России действуют не только международные стандарты, но и начиная с 2014 года активно разрабатываются свои государственные стандарты в области управления рисками. Таковыми стали: «ГОСТ Р 56275-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент рисков. Руководство по надлежащей практике менеджмента рисков проектов» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 26.11.2014 N 1861-ст) [4]; «ГОСТ Р МЭК 62508-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент риска. Анализ влияния на надежность человеческого фактора» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2014 N 1350-ст) [7], «Р 50.1.093-2014. Рекомендации по стандартизации. Менеджмент риска. Принципы оценки эффективности воздействий на риск» (утв. и введены в действие Приказом Росстандарта от 08.10.2014 N 1276-ст) [8]. Эти стан-

дарты, связанные с управлением рисками подразумевают различные подходы к организации системы управления рисками на конкретно взятом предприятии.

Таким образом, стандарты можно разделить на три основные группы: международные, разработанные профессиональными объединениями и национальные. Но в каждой группе алгоритм анализа и оценки рисков идентичен и включает следующие этапы:

- идентификация (процесс выявления и подверженность неизвестности или рискам);
- описание (как правило, по продуманной заранее форме, соответствующей одному из стандартов);
- измерение (количественное, качественное и смешанное);
- методы и технологии анализа (данные методы были описаны выше в работе);
- составление карты рисков (для выявления рисков зон).

Но ни один стандарт не позволит правильно оценить риск, если не проводить мониторинг. Он позволяет подтвердить фактические данные с ожидаемыми или сделать вовремя корректировку, в случае, когда изменилась ситуация и требуется изменение всей системы.

Несмотря на столь детально продуманные стандарты управления рисками, у них есть один недостаток: они не предполагают разделение стандартов на стандарты оценивания результатов и стандартов, направленных на оценивание деятельности. Сейчас это разделение происходит условно, на интуитивном уровне. Внедрение и выполнение стандартов позволит рынку работать более устойчиво. В современном мире лишь часть стран Южной Америки, Азии и большинство стран Африки не имеют стандартов в области рисков.

### Литература

1. AS / NZS ISO 31000: 2009 Управление рисками – Принципы и рекомендации. URL: [https://translate.googleusercontent.com/translate\\_c?depth=1&hl=ru&prev=search&rurl=translate.google.ru&sl=en&sp=nmt4&u=https://shop.standards.govt.nz/catalog/31000%253A2009%2528AS%257CNZS%2529/view&xid=17259,15700002,15700022,15700105,15700124,15700149,15700168,15700173,15700195,15700201&usg=ALkJrhh9vjq\\_3z86AQzSIJr5x8O-kYOACQ](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=ru&prev=search&rurl=translate.google.ru&sl=en&sp=nmt4&u=https://shop.standards.govt.nz/catalog/31000%253A2009%2528AS%257CNZS%2529/view&xid=17259,15700002,15700022,15700105,15700124,15700149,15700168,15700173,15700195,15700201&usg=ALkJrhh9vjq_3z86AQzSIJr5x8O-kYOACQ) (дата обращения: 02.02.2018).
2. Risk Managment Standart (FERMA). URL: [http://www.oaosk.ru/about/vnutrenniy-kontrol-upravlenie-riskami/standart%20ferma\\_russia.pdf](http://www.oaosk.ru/about/vnutrenniy-kontrol-upravlenie-riskami/standart%20ferma_russia.pdf) (дата обращения: 10.02.2018).
3. ГОСТ Р 51897-2011. Менеджмент риска. Термины и определения. URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-51897-2011> (дата обращения: 10.02.2018).
4. ГОСТ Р 56275-2014 Менеджмент рисков. Руководство по надлежащей практике менеджмента рисков проектов. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200118641> (дата обращения: 11.02.2018).
5. ГОСТ Р ИСО 31000-2010. Менеджмент риска. Принципы и руководство. URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-31000-2010> (дата обращения: 10.02.2018).
6. ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010-2011. Менеджмент риска. Методы оценки риска. URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-mek-31010-2011> (дата обращения: 10.02.2018).
7. ГОСТ Р МЭК 62508-2014 Менеджмент риска. Анализ влияния на надежность человеческого фактора. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200113803> (дата обращения: 12.02.2018).
8. Р 50.1.093-2014 Менеджмент риска. Принципы оценки эффективности воздействий на риск. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200120079> (дата обращения: 12.02.2018).
9. Стандарт управления рисками COSO ERM (eng + rus). URL: <https://www.dvbi.ru/risk-management/library/Token/ViewInfo/ItemId/5/Стандарт-упарвления-рисками-COSO-ERM-eng-rus> (дата обращения: 12.02.2018).

**А. Поста**  
*менеджер Advantage Marketing, Inc*  
*Соединенные Штаты Америки, Огайо*

**В.С. Петрова**  
*кандидат культурологии, доцент кафедры коммерции и менеджмента*  
*Россия, Нижневартовск*  
*Нижневартровский государственный университет*

## СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА США

---

**Аннотация.** Статья посвящена описанию системы оценивания качества в США, приведены некоторые исторические вехи в становлении управления качеством в Соединенных Штатах Америки. Акцентировано внимание на структурном удобстве предприятий по стандартизации.

**Ключевые слова:** стандарт качества; NIST; ASQ; технический регламент.

**A. Posta**  
*Inside Account Executive, Advantage Marketing, Inc*  
*USA, Ohio*

**V.S. Petrova**  
*Candidate of Cultural Science, Assistant Professor of the Department of Commerce and Management*  
*Russia, Nizhnevartovsk*  
*Nizhnevartovsk State University*

## QUALITY STANDARDS USA

**Abstract.** The article is devoted to the description of the quality assessment system in the US, some historical milestones in the development of quality management in the United States of America. Saccentrated attention to the structural convenience of enterprises for standardization.

**Keywords:** quality standard; NIST; ASQ; technical regulations

Национальным органом, занимающимся стандартизацией в США выступает Американский национальный институт стандартов и технологии (NIST). Среди его предшественников следует выделить: Американский комитет технической стандартизации, ASA – Американская ассоциация по стандартизации; USASI – Организация по стандартизации США.

Полномочия NIST связаны с тем, что это некоммерческая неправительственная организация, осуществляющая координацию за работами в частном секторе экономики по добровольной стандартизации, а так же осуществляющая руководство над деятельностью организаций – разработчиков стандартов, имеющая право принять решение о придании стандарту статуса национального.

Уникальным в NIST является то, что он сам не участвует в разработке стандартов, но при этом выступает организацией в США, имеющая право утверждать национальные (федеральные) стандарты. Это формулирует основную задачу NIST – содействовать решению проблем, носящих общегосударственное значение через управление качеством в соответствующих сферах (например, охрана окружающей среды, экономия энергоресурсов, обеспечение безопасности жизнедеятельности людей и условий производства). Акцент при этом делается не только на готовую продукцию, но и на производство, транспортировку топлива, электроснабжение, применение ядерной, солнечной и других видов энергии. И, естественно, значительно меньше внимания уделяется разработке стандартов на готовую продукцию, поскольку в этой области действуют фирменные нормативные документы. В США бывают случаи, когда фирменный стандарт, удовлетворяя всем национальным требованиям, становится федеральным.

Вместе с тем, национальные стандарты США содержат обязательные к выполнению требования, касающиеся в основном аспектов безопасности. Наряду с обязательными федеральными стандартами в штатах действуют технические регламенты, которые утверждаются органами государственного управления.

NIST поддерживает деловые контакты с этими организациями, в частности, в плане информационного обеспечения фирм, частных организаций, разрабатывающих стандарты.

Право разрабатывать национальные стандарты имеют авторитетные организации, аккредитованные Американским национальным институтом стандартов. Наиболее известные из них: Американское общество по испытаниям и материалам (ASTM); Американское общество по контролю качества (ASQC); Американское общество инженеров-механиков (ASME); Объединение испытательных лабораторий страховых компаний, Общество инженеров-автомобилестроителей (SAE), Институт инженеров по электротехнике и электронике (IEEE) и др. Эти организации разрабатывают не только федеральные, но и стандарты, носящие добровольный характер. Всего в США разработкой добровольных стандартов занимается более 400 различных организаций и фирм, а добровольных стандартов насчитывается более 35 тыс.

Стандарты качества в США разрабатываются Американским обществом по качеству (ASQ), ранее известное как Американское общество по контролю качества (ASQC). ASQ основан на знаниях глобального сообщества экспертов контроля качества, причем около 85000 членов, занимаются вопросами развития и улучшения качества инструментов, принципов и практики на их рабочих местах и в своих общинах. Общество поддерживает своих членов путем предоставления широкого спектра ресурсов по сертификации и подготовке публикаций и конференций.

В глобальных масштабах ASQ сформировала отношения с некоммерческими организациями, которые сопоставимы по миссии и принципам для объединения усилий для удовлетворения потребностей качества компаний, частных лиц и организаций по всему миру. Общество можно назвать «адвокатом по качеству».

Его члены информируют и консультируют Конгресс США, государственным учреждениям, законодательным органам штатов, и другими группам и отдельными лицами по вопросам, связанным с качеством.

С 1987 года ASQ вручает премии качества Соединенных Штатов: Малькольм Балдридж National Quality Award, которой ежегодно награждаются компании и организации, которые добились исполнения совершенства в области качества. Ежегодно присуждается медаль по развитию и применению творческих или уникальных статистических подходов в решении проблем, касающихся качества продукции или услуг.

ASQ выступает основателем и партнером Американского индекса удовлетворенности клиентов (ACSI), включенный в характеристику ежеквартальных экономических показателей. Общество производит сертификацию по разнообразным профессиональным аспектам, доказывающим качество полученного профессионального образования. Испытания приводятся во всем мире несколько раз в год. Объем знаний для каждой сертификации определяется путем экспертной оценки каждые несколько лет, по скользящему графику. Первая сертификация ASQ была проведена в 1968 году.

ASQ включает 24 подразделения по различным аспектам качества: аудит; автоматизация; химическая и перерабатывающая промышленность; клиент-поставщик; проектирование и строительство; образование; электроника и связь и другие. Сегодня, ASQ имеет сервис-центры в Мексике, Китае и Индии, и установил стратегические союзы с многочисленными организациями в странах как Бразилия и Объединенные Арабские Эмираты, чтобы продвинуть продукты ASQ.

ASQ, приложил усилия экспертов в области выработки способов выработки методов повышения качества. Общество играет важную роль в поддержке стандартов как в прошлом, так и в современную эпоху, когда акцент сделан на инновации в области качества [3].

Принципы качества значительно влияли на производство и другие производственные процессы, сосредотачивая внимание на продуктах и услугах для которых можно определить и выстроить технические характеристики [2]. Компании, как правило, в свою структуру вводили отдел контроля качества, чтобы гарантировать, что технические требования были выполнены. Постепенно эксперты пришли к выводу, что качество может быть применено не только в рамках производства, но и для всех предприятий и касаться всех членов. Из-за этого идея качества начала превращаться в намного более широкую дисциплину, нацеленную на продвижение, воодушевление и управление широким спектром компаний.

ASQ поддерживает своих участников, обеспечивая широкий диапазон ресурсов от сертификации и обучения до публикаций и конференций.

Общество служит защитником качества. ASQ оказывает поддержку многим волонтерским группам, которые развивают и одобряют международные и американские Национальные Стандарты. Это касается наиболее широко известных стандартов, таких как ISO 9001, ISO 26000, и ISO 14001, и других стандартов и технических отчетов, которые применяют качественные управленческие принципы, инструменты и технологию [1].

Качество играет важную роль в помощи компаниям для достижения их целей и социальной ответственности. Для этого была продумана модель EFQM. Она направлена на описание техники проведения оценивания качества и во многом зависит от того, где производится оценивание. Поэтому количество вариантов технологических приемов представлено широким спектром. В модели продумана критериальная основа, которая может быть применена к большинству сфер деятельности. В США эта модель чаще всего применяется для оценки качества оказания услуг в медицинских учреждениях.

Модель Превосходства EFQM регулярно рассматривается и совершенствуется: в 2013 было издано последнее обновление.

Независимо от сектора, размера, структуры или зрелости, организации должны установить соответствующие системы управления, чтобы быть успешными. Модель Превосходства EFQM является практическим инструментом и направлена на помощь организациям получить это превосходство в области качества.

Модель EFQM позволяет определить качество структуры организации, их текущий “уровень превосходства” и решить, где они должны сосредоточить усилия по улучшению. Кроме того, Модель позволяет гарантировать, что бизнес-решения включили потребности всех заинтересованных сторон и были выстроены в соответствии с целями организации.

Модель Превосходства EFQM служит основой, которая поощряет сотрудничество и инновации, которые в недалеком будущем должны будут быть гарантированы.

Модель основана на трех основных компонентах:

- Фундаментальные понятия, представляя восемь основных ценностей или принципы ключевого менеджмента, которые стимулируют стабильный успех.
- Девять критериев, отнесенных к категориям инструментов реализации и результатов.
- Радарная логика, непрерывный цикл улучшения, первоначально полученный из цикла PDCA.

Таким образом, система стандартизации качества в США соответствует международным нормам и правилам, но вместе с тем имеет свой специфический характер.

#### Литература

1. Волкова И.А., Козлова О.А. Внедрение международных стандартов качества: условия и составляющие успеха // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: материалы VI международной научно-практической конференции. Нижневартовск, 2017. С. 412–414.

2. Климова Т.А., Петрова В.С. Связь конкурентоспособности, качества и безопасности пищевых продуктов // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. Нижневартовск, 2015. С. 104–106.

3. Тагирова А.В. Использование инноваций в бизнесе индивидуальными предпринимателями // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: материалы VI международной научно-практической конференции. Нижневартовск, 2017. С. 455–458.

УДК 657.22:553

**О.С. Романова**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры учета и аудита,  
логистики и менеджмента*

*Республика Беларусь, Новополоцк*

*Полоцкий государственный университет*

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ МЕТОДА УЧЕТА ЗАТРАТ НА РАЗВЕДКУ И ОЦЕНКУ МИНЕРАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ С УЧЕТОМ ТРЕБОВАНИЙ МСФО**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрены вопросы учета затрат на разведку и оценку согласно общепринятых принципов бухгалтерского учета США (ОПБУ США) и международных стандартов бухгалтерского учета (МСФО). При этом проведен сравнительный анализ основных методов учета затрат на разведку и оценку применяемых организациями добывающей промышленности.

**Ключевые слова:** организации нефтегазо- и горнодобывающей промышленности; метод успешных усилий; метод полных затрат; требования МСФО.

**O.S. Romanova**

*PhD in Economics, Assistant Professor of the Department of  
Accounting and Audit, Logistics and Management  
Republic of Belarus, Novopolotsk  
Polotsk State University*

## **DETERMINATION OF THE METHOD OF ACCOUNTING COSTS FOR EXPLORATION AND EVALUATION OF MINERAL RESOURCES WITH REGARD TO THE IFRS REQUIREMENTS**

**Abstract.** The article considers the accounting for exploration and evaluation costs in accordance with generally accepted accounting principles of the United States (US GAAP) and International Accounting Standards (IFRS). At the same time, a comparative analysis of the main methods of accounting for exploration and evaluation costs of extractive industries used by organizations was carried out.

**Keywords:** organizations of the oil and gas and mining industry; the method of successful efforts; the full cost method; the requirements of IFRS.

В настоящее время, несмотря на отраслевую специфику деятельности организаций нефтегазо- и горнодобывающей промышленности, в Республике Беларусь отсутствуют специальные стандарты, обеспечивающие комплексный подход к бухгалтерскому учету затрат, связанных с разведкой и оценкой минеральных ресурсов (запасов полезных ископаемых). В связи с этим организации-недропользователи формируют и обосновывают, утверждая в учетной политике, свои подходы к бухгалтерскому учету затрат на разведку и оценку минеральных ресурсов, с разной степенью детализации раскрывают информацию о них в отчетности. Это приводит к снижению уровня сопоставимости финансовых показателей организаций и их оценки заинтересованными пользователями, не позволяет формировать полную информацию о составе, наличии, движении и использовании активов по разведке и оценке для целей анализа эффективности деятельности на этапе жизненного цикла освоения месторождения «Разведка и оценка».

Вопрос учета затрат на разведку и оценку был предметом исследования в трудах таких советских ученых, как М.И. Агошков, Э.А. Азроянц, Ф.Ф. Дунаев, В.И. Егоров, П.Г. Егорин, А.А. Маутина, В.Е. Тищенко. В настоящее время проблеме учета затрат на разведку и оценку посвящены исследования авторов дальнего зарубежья Р.А. Галлан, Ш. Райт, Д. Джонстона, Ч.Т. Хорнгрена, Д. Фостера и других, а также исследователей стран СНГ Н.В. Зылевой, А.Х. Ибрагимовой, В.А. Кудашевой, М.А. Мягих, Е.Е. Петровой, Н.Н. Сисиной, А.Ю. Попова, В.Т. Чая, В.В. Панкратовой и других. В Республике Беларусь исследования в данной области отсутствуют.

Анализ изученных публикаций и существующей учетной практики позволяет сделать вывод об отсутствии единого подхода ученых и практиков в области бухгалтерского учета затрат на разведку и оценку минеральных ресурсов (запасов полезных ископаемых).

Специфика деятельности добывающих организаций, выраженная высокими рисками, неопределенностью получаемого результата при освоении месторождения, значительной стоимостью поисково-разведочных работ, обуславливает наличие проблемы деления затрат на текущие и капитальные, которая связана, прежде всего, с выбором метода учета затрат, оказывающего прямое влияние на финансовые результаты организации. В этой связи рассмотрим существующие методы учета затрат и определим оптимальный для добывающих организаций Республики Беларусь.

Как указывалось выше, в Республике Беларусь отсутствует специальный стандарт, поэтому рассмотрим стандарты учета, используемые при ведении учета и составлении отчетности в организациях нефтегазо- и горнодобывающей промышленности различных стран (таблица 1). Это имеет особое значение в рамках интеграции Республики Беларусь в мировой рынок геологических услуг и минерального сырья.

**Стандарты учета, используемые при ведении учета и составлении отчетности,  
в добывающих организациях различных стран**

Компания	Национальные стандарты учета, регулирующие учет затрат на разведку, оценку и добычу минеральных ресурсов	Стандарты учета для консолидированной отчетности
<b>США</b>		
ExxonMobil	Положения № 19 «Финансовый учет и отчетность для нефтегазодобывающих компаний» и № 69 «Раскрытие информации о добыче нефти газа»	ОПБУ США
Chevron		ОПБУ США
ConocoPhillips		ОПБУ США
Newmont Mining		ОПБУ США
<b>Великобритания</b>		
British Petroleum	Положение о рекомендованной практике SORP «Учет видов деятельности по разведке, освоению, добыче и выбытию нефтегазовых активов»	МСФО
Rio Tinto	Стандарт «Учет в добывающих отраслях»	ОПБУ Великобритании, с 2004 года – МСФО
<b>Австралия</b>		
BHP Billiton	Стандарт «Учет в добывающих отраслях»	МСФО
<b>Канада</b>		
BarrickGold	Канадские правила ОПБУ	МСФО
<b>Нигерия</b>		
Нигерийская национальная нефтяная корпорация (NNPC)	Положения о стандарте учета № 14 «Учет в нефтегазовой отрасли: апстрим» и № 17 «Учет в нефтегазовой отрасли: даунстрим»	ОПБУ США
<b>Индонезия</b>		
PT Pertamina	Положение о стандартах финансового учета № 29 «Учет в нефтегазовой промышленности»	ОПБУ США
<b>Германия</b>		
Ichor Coal N.V.	отсутствуют	МСФО
<b>Франция</b>		
Total	отсутствуют	МСФО
<b>Китайская Народная Республика</b>		
China National Petroleum	Общепризнанные стандарты бухгалтерского учета Гонконга (Hong Kong GAAP)	МСФО
Petro China		МСФО
<b>Венесуэла</b>		
PDVSA	отсутствуют	МСФО
<b>Российская Федерация</b>		
ОАО «Газпром»	Положения по бухгалтерскому учету 24/2011 «Учет затрат на освоение природных ресурсов», утвержденное приказом Министерства финансов Российской Федерации от 06.10.2011 года № 125н	МСФО
ОАО «Роснефть»		ОПБУ США, с 2012 года – МСФО
ОАО «Газпромнефть»		ОПБУ США, с 2012 года – МСФО
ОАО «Лукойл»		ОПБУ США
ОАО «Распадская»		МСФО
ОАО «Уралкалий»		МСФО
<b>Казахстан</b>		
АО «Национальная Компания «КазМунайГаз»	МСФО	МСФО
АО НАК Казатомпром		МСФО
<b>Украина</b>		
ООО «Восток-Руда»	Положение (стандарт) бухгалтерского учета 33 «Расходы на разведку запасов полезных ископаемых», утвержденное приказом Министерства финансов Украины от 26 августа 2008 года № 1090	ОПБУ Великобритании, за 2010 год
<b>Беларусь</b>		
РУП «Производственное объединение «Белоруснефть»	отсутствуют	МСФО
ОАО «Беларуськалий»	отсутствуют	МСФО

**Источник:** собственная разработка на основании изучения финансовой отчетности и специальной литературы.

Из данных таблицы 1 видно, что во многих странах разработаны и действуют специальные национальные стандарты учета для добывающей промышленности. Вместе с тем для составления консолидированной отчетности организации самостоятельно выбирают либо Систему общепринятых принципов бухгалтерского учета США (ОПБУ США), либо Систему МСФО.

Кроме того, основные положения применяемых стандартов для добывающей отрасли Великобритании, Австралии, Канады, Индонезии, Нигерии в целом соответствуют положениям ОПБУ США. Национальные стандарты бухгалтерского учета для добывающей отрасли таких стран, как Китайская Народная Республика, Российская Федерация, Украина, коррелируют с МСФО.

На данный момент наиболее детально порядок учета затрат на разведку и оценку минеральных ресурсов (запасов полезных ископаемых) регламентируют стандарты ОПБУ США и предусматривают несколько альтернативных методов их учета:

- метод учета полных затрат;
- метод благополучных усилий (успешных усилий);
- метод участков, приносящих доход (перспективных территорий);
- метод ассигнований.

В Международных стандартах финансовой отчетности данные методы учета затрат не описаны, но в то же время их применение не запрещено в отраслевой практике.

Следует отметить, что метод учета полных затрат и метод успешных усилий являются наиболее распространенными. А метод участков, приносящих доход, и метод ассигнований являются частными случаями вышеуказанных методов. В связи с этим рассмотрим особенности применения и характеристики двух основных методов: учета полных затрат и успешных усилий (таблица 2).

Таблица 2

**Сравнительная характеристика основных методов учета затрат на разведку и оценку применяемых организациями добывающей промышленности**

Базис сравнения	Метод успешных усилий	Метод полных затрат
1	2	3
Представление о результате деятельности	Капитализируются только те затраты, которые связаны с будущими экономическими выгодами. Следовательно, в финансовой отчетности организации справедливо и объективно представлены результаты деятельности	Капитализируются все затраты, возникающие в период разведки и оценки независимо от обнаружения запасов. Следовательно, ухудшается достоверное и объективное представление о финансовой отчетности организации
Центры затрат	Отдельный договор аренды минеральных ресурсов, концессия или соглашение о разделе продукции	Накопление затрат производят по отдельным странам или крупным географическим регионам
Амортизация капитальных затрат	Капитализированные затраты амортизируются на тот же процент, на какой известные подтвержденные разработанные запасы центра затрат были выработаны в течение периода. Этот метод известен как метод начисления износа пропорционально добыче	Капитализированные затраты амортизируются по методу начисления износа пропорционально добыче в зависимости от доли известных подтвержденных запасов группы, добытой в течение периода
Рентабельность активов	В связи с тем, что только производственные активы капитализируются, стоимость акции может расти	Капитализируются как продуктивные, так и непродуктивные затраты, что может отрицательно влиять на стоимость акций
Инвестиции и кредитеры	Чистые показатели прибыли, как правило, ниже и значительно колеблются. Это препятствует инвесторам и кредиторам в предоставлении средств	Финансовая отчетность является более стабильной, что способствует привлечению инвесторов и кредиторов
Окончание Выживание новых организаций и их рост	Новые участники и растущие компании не могут позволить себе огромное списание потерь по разведке в первые годы, и их экономическая деятельность находится под угрозой	Новые и растущие компании, используя этот метод, развиваются эффективнее, потому что большинство понесенных расходов являются капитализируемыми
Подготовка информации для принятия управленческих решений	Информация об освоении отдельных месторождений более эффективна для принятия управленческих решений	Информация об отдельных скважинах недоступна для внешних пользователей. Следовательно, принятие управленческих решений неэффективно

Сравнение финансовой отчетности	Из-за неустойчивого движения чистых результатов прибыли, смысл сравнения финансовой производительности в течение многих лет ослаблен	Поскольку результаты являются более стабильными, сравнение производительности являются улучшенным
Дивидендные решения	Поскольку все убытки признаются до чистых результатов, то дивидендные решения более разумны	Затраты на разведку не списываются, что может привести к формированию завышенной прибыли и, как следствие, к объявлению сверхдивидендов
Тест на обесценение	Тест на обесценение не является обязательным	Тест на обесценение является обязательным
Соблюдение ОПБУ	Этот метод является более в соответствии с требованиями ОПБУ	Данный метод не строго согласуется с концепций благоразумия и согласования

**Источник:** собственная разработка на основании [1; 3; 4].

На основании данных таблицы 2 видно, что метод полных затрат и метод успешных усилий предлагают разные подходы к вопросу учета затрат по разведке и оценке. Основными отличительными признаками являются:

- вопрос капитализации затрат или отнесения их в состав затрат текущего периода;
- размер центра затрат.

Следует отметить, что метод учета полных затрат является достаточно противоречивым. Так, капитализация всех затрат на разведку и оценку независимо от результата деятельности может привести к формированию завышенной прибыли и, следовательно, ухудшить достоверность и объективность бухгалтерской (финансовой) отчетности организации. Крупные центры накопления затрат (географические регионы или отдельные страны), присущие данному методу, приводят к принятию неэффективных управленческих решений.

Главный же довод противников метода полных затрат состоит в том, что при его применении многие капитализированные затраты не соответствуют определению «актив», так как в будущем не принесут экономических выгод [2, с. 220].

Вместе с тем метод учета полных затрат допускается стандартами ОПБУ США. Международный стандарт финансовой отчетности также не запрещает использование данного метода. При этом Совет по международным стандартам финансовой отчетности в своем отчете рекомендует использовать метод благополучных усилий, так как он соответствует теории финансового учета [3, с. 68]. Однако его применение в МСФО требует незначительных корректировок.

Определяя оптимальный метод учета затрат для организаций Республики Беларусь, следует отметить, что в условиях развития международных экономических связей, интеграции Республики Беларусь в мировой рынок возникает необходимость гармонизации национального бухгалтерского учета с международными стандартами финансовой отчетности, о чем свидетельствуют положения Директивы Президента Республики Беларусь от 31 декабря 2010 года № 4 «О развитии предпринимательской инициативы и стимулировании деловой активности в Республике Беларусь». Стратегия дальнейшего применения МСФО в нашей стране определена в Законе Республики Беларусь «О бухгалтерском учете и отчетности» от 12 июля 2013 года № 57-З, а именно выделены два направления: введение обязанности составления консолидированной отчетности в соответствии с МСФО общественно значимыми организациями и совершенствование национальной системы бухгалтерского учета на основе МСФО.

Таким образом, особенности двух основных методов учета затрат, применяемых в международной практике добывающих организаций, и специфика осуществляемой деятельности обусловили выбор метода учета затрат на разведку и оценку минеральных ресурсов (запасов полезных ископаемых) с целью его применения в организациях нефтегазо- и горнодобывающей промышленности Республики Беларусь в пользу метода благополучных (успешных) усилий с учетом требований МСФО.

### Литература

1. Мягких М.А. Необходимость полноты учета затрат на разведку, разработку и эксплуатацию нефтяных месторождений // Аудит и финансовый анализ. 2006. № 5. URL: <http://www.auditfin.com/fin/2006/5/Mygkih/Mygkih%20.pdf> (дата обращения: 16.02.2015).
2. Райт Ш.Д., Галлан Р.А. Финансовый и бухгалтерский учет в международных нефтегазовых компаниях; пер. с англ. М.: Олимп-бизнес, 2007. 665 с.
3. Чая В.Т., Панкратова В.В. Особенности учета в нефтегазовых компаниях // Аудит и финансовый анализ. 2010. № 1. С. 59–82.

УДК 370

**С.Н. Рыжиков**

*преподаватель*

*Россия, Липецк*

*Институт развития образования*

## **СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

---

---

**Аннотация.** Задачей достижения качества образования профессиональных образовательных организаций является переход организации к реализации модели опережающего образования, к профессиональной подготовке специалистов, обладающих многофункциональными навыками, способных удовлетворить потребности и перспективные ожидания рынка труда.

Стратегическое управление качеством образования состоит в организации системы качества и обратной связи между мероприятиями по достижению качества. Стратегическое планирование качества образования базируется на прогнозировании, стандартизации и целеположении.

Управление качеством образования – это воздействие на образовательный процесс с целью получения эффективного результата, определяемого уровнем обученности выпускника. Управление качеством образования неразрывно связано с созданием педагогической системы управления, реализация которой влияет на позитивные изменения результатов деятельности педагогического и студенческого коллективов и обеспечивает повышение качества образования учащихся.

**Ключевые слова:** качество образования; профессиональная образовательная организация; стратегия.

**S.N. Ryzhikov**

*teacher*

*Russia, Lipetsk*

*Institute of Education Development*

## **STRATEGIC QUALITY MANAGEMENT OF PROFESSIONAL EDUCATION**

**Abstract.** The task of achieving the quality of education of professional educational organizations is the transition of the organization to the implementation of the model of advanced education, to the professional training of specialists with multifunctional skills that can meet the needs and future expectations of the labor market.

Strategic management of the quality of education is to organize a quality system and feedback between activities to achieve quality. Strategic planning of the quality of education is based on forecasting, standardization and targeting.

Quality management of education is an impact on the educational process in order to obtain an effective result, determined by the level of graduate training. The management of the quality of education is inextricably linked with the creation of a pedagogical management system, the implementation of which affects the positive changes in the performance of pedagogical and student collectives and ensures the improvement of the quality of education of students.

**Keywords:** quality of education; educational professional organization; strategy.

Актуальная проблема образования сводится к тому, чтобы обеспечить взаимосвязь научно-технического и социально-экономического прогресса с непрерывным совершенствованием системы образования. В основу концепции повышения качества профессионального образования положена система взглядов, определяющих уровень образованности выпускников. Образование – это совокупность процессов и результатов, которые определены качественно.

Для всей системы профессионального образования в России проблемы качества особенно актуальны. Стратегические цели изменений в образовании направлены на обеспечение качества образования, совершенствование системы оценки, приведение образования в соответствие с требованиями общества.

Профессиональная образовательная организация в своей деятельности руководствуется следующими показателями качества образования: профессиональные и общие компетенции выпускников, рейтинг среди образовательных организаций в отрасли и регионе, средний балл по итоговой го-

сударственной аттестации, стоимость образования, если студенты сами возмещают затраты на обучение, соответствие потребностям рынка труда, ориентация на новые, еще не осознанные требования потребителей.

Качество профессиональной подготовки включает:

- Обеспечение гарантий прав и удовлетворения потребностей учащихся в качественном образовании.
- Формирование личности, разносторонне развитой и способной к самостоятельной жизни в обществе.
- Востребованность полученных знаний в конкретных условиях и местах их применения для достижения конкретной цели и повышения качества жизни.
- Реализацию деятельностной парадигмы образования – подготовки учащегося к самостоятельной деятельности в изменяющихся экономических и социальных условиях через овладение общими социальными и профессиональными компетенциями.

Формирование стратегии качества образования предполагает организацию и координацию стратегии управления, создание в профессиональной образовательной организации системы качества образования (рисунок 1).

Качество образования напрямую зависит от качества внешней и внутренней системы оценок. Внешняя система оценки – это аккредитация, сертификация и лицензирование. Внутренняя система оценки качества образования осуществляется в ходе самообследования, может быть дополнена системами психодиагностики и социодиагностики студентов. Важным этапом оценки качества образования является итоговая государственная аттестация.

Качество профессионального образования основано на овладении учащимися в высокой степени общими и профессиональными компетенциями.

*Задачи качества профессионального образования*

Задачи качества профессионального образования заключаются в оценке соответствия качества образования поставленным целям. Достижение качества напрямую зависит от координации работы всех структурных подразделений организации в области качества, от материального, ресурсного и информационного обеспечения.

Важнейшее направление обеспечения заданного уровня качества образования – управление качеством образовательного процесса как деятельности, предназначенной для достижения установленных требований к качеству образованности обучаемых.



**Рис. 1. Модель качества образования**

Процесс выполнения задач по достижению качества профессионального образования требует не столько технологических, сколько человеческих усилий.

Задачи качества профессионального образования рассматриваются по 3 системам – по отрасли в целом, по профессиональной образовательной организации и педагогам.

По отрасли в целом:

1. Достижение качества, основанного на профессиональной пригодности знаний.
2. Клиентоориентированность и повышение качества образовательных услуг.
3. Эффективное трудоустройство выпускников.

Задачи качества образования профессиональных образовательных организаций:

1. Переход организации к реализации модели опережающего образования, к профессиональной подготовке специалистов, обладающих многофункциональными навыками, способных удовлетворить потребности и перспективные ожидания рынка труда.

2. Совершенствование единой образовательной информационной среды.

3. Внедрение современных инновационных психолого-педагогических достижений в образовательном процессе.

4. Задача достижения гуманизации работы образовательных организаций. Гуманизация – признание самобытности, неповторимости, уникальности каждого студента.

Достижение задач качества образования для педагогов заключается в повседневной высококвалифицированной работе:

1. Организация работы по реализации творческого подхода к обучению, совершенствование форм и методов обучения, развитие у студентов интереса к специальности.

2. Активизация работы по интенсификации учебного процесса путем применения на уроках компьютерных технологий, деловых игр, рассмотрения практических задач, разрешения проблемных ситуаций, применения информационно-коммуникационных технологий.

*Проблемы достижения качества*

Одной из серьезных проблем российского образования, затрудняющей управление качеством образовательного процесса, является отставание материально-технической базы от современного

уровня. Это вызвано следующими причинами: недостаточность финансовых средств, аудиторного, лабораторного и библиотечного фондов; нерациональное распределение ограниченного бюджета между разными средствами обучения.

Причины снижения качества образования:

Первая группа причин коренится в человеческой психологии. Студенты не осознают значения образования в связи со смещением акцентов в общественной психологии, которая в настоящее время направлена на быстрое обогащение.

Вторая причина – недостаточность библиотечного фонда. Сегодня невозможно обеспечить современный уровень подготовки специалистов без информационных технологий и компьютеризации учебного процесса. В некоторых случаях, такие методы и средства считаются чуть ли не единственными, достойными внимания и финансирования. Многие профессиональные образовательные организации имеют современные компьютеры, но в их библиотеках нет в достаточном количестве необходимой для студентов литературы.

Третья причина – отсутствие системности учебно-методического обеспечения основной профессиональной образовательной программы. Учебно-методическое обеспечение должно носить не только комплексный, но и системный характер, его построение должно строиться на определенных руководящих принципах.

Четвертая причина заключается в том, что материально-технической базе профессиональных образовательных организаций требуется не только поддержка, но и систематическая модернизация при введении новых дисциплин или дидактических единиц.

Пятая причина, недостаточное обеспечение профессиональных образовательных организаций квалифицированными кадрами: руководителями, преподавательским составом и персоналом требует не только подготовки, подбора и расстановки, но и изменения системы финансирования для повышения престижности и экономической привлекательности работы в сфере образования. Кроме того, необходимо, чтобы все педагоги четко осознавали стратегические цели и задачи достижения качества образования, были заинтересованы в успешном достижении миссии образовательной организации, в подготовке высококвалифицированных специалистов.

*Качество организации образовательного процесса*

Организация и проведение образовательного процесса – это самые важные шаги на пути к достижению качества. Если все предыдущие процессы – совместную образовательную деятельность разработчиков ФГОС, Минобрнауки России, заинтересованных лиц, профессиональных организаций и потребителей кадров – можно отнести к подготовительному этапу, то при проведении учебного процесса происходит формирование профессиональной компетентности специалиста и продолжается его воспитание, в первую очередь при изучении дисциплин (модулей, междисциплинарных курсов), а также в ходе проведения внеаудиторных мероприятий.

Организация учебного процесса требует большой и слаженной работы всего коллектива образовательной организации, руководителей, педагогов и обслуживающего персонала. В этой связи, крайне важно понять стратегические цели персонала в достижении качества образования, обеспечивающего реализацию их возможностей по использованию отдельных элементов образовательных технологий.

Для образовательного процесса к числу обязательных элементов необходимо отнести обучаемых и обучающихся. В связи с этим применяемые и инновационные педагогические технологии обучения представляют совокупность указанных субъектов (обучаемый – обучающий) и определяющих взаимосвязанных элементов образовательной деятельности (объектов, средств, методов и др.). На этом этапе педагогическим технологиям принадлежит ведущая роль в управлении качеством образовательных услуг, что требует обоснованного подхода к их разработке и выбору.

Однако требуется конкретизация и уточнение применяемых педагогических технологий по определенным дисциплинам с учетом специфики преподавания. Кроме того, разработка и особенно модификация педагогической технологии для обучения возможна лишь при обоснованном выборе отдельных элементов и обеспечении целостности технологии обучения, включения ее в имеющиеся организационные формы занятий.

Одним из важных элементов образовательных технологий является контроль усвоения знаний и навыков их применения. Для повышения эффективности управления учебными планами определяются формы промежуточного контроля (в качестве формы промежуточной аттестации) по каждой дисциплине, модулю, междисциплинарному курсу (экзамен, тест, контрольная работа и т. д.), также проверяется общее качество проведения итоговой государственной аттестации или защиты выпуск-

ных квалификационных работ. Результат такой итоговой проверки – подтверждение соответствия выпускника обязательным требованиям ФГОС. Способом подтверждения соответствия служит приобретение квалификации.

В то же время итоговому контролю должны предшествовать разнообразные виды и формы контроля процесса обучения: текущий, рубежный и самоконтроль.

Навыки самоконтроля или самомониторинга осуществления профессиональной деятельности будущего специалиста формируются студентом в период обучения по всем дисциплинам. Систематический и непрерывный самоконтроль является наиболее эффективным средством формирования профессиональной компетентности.

Выпуск и трудоустройство молодых специалистов – завершающий этап образовательного процесса и познавательной деятельности студентов профессиональных образовательных организаций. На этом этапе образовательная организация может оказать помощь выпускникам в трудоустройстве или в отдельных случаях обеспечивает их распределение, если есть государственный, муниципальный заказ или запросы других работодателей. Одним из возможных путей трудоустройства выпускников является профессиональная практика, при освоении заданий практики студент знакомится с работой по специальности, а потенциальные работодатели с будущим выпускником, его профессиональной подготовкой.

При свободном распределении молодые специалисты сами осуществляют поиск работы с помощью Интернет, Центров занятости, организаций, оказывающих услуги по трудоустройству. Интернет становится все более эффективным средством трудоустройства. Проведенные исследования показывают, что более 60% молодых специалистов находят работу через Интернет. Образовательная организация также должна оказывать своему выпускнику консультативную помощь по вопросам трудоустройства.

Поддержание связей с выпускниками и их консультирование может осуществляться не только по вопросам трудоустройства, но и по другим проблемам, возникающим в процессе профессиональной деятельности.

Необходимо периодически проводить мониторинг использования и оценки специалистов работодателями. Цель мониторинга – установление эффективности использования выпускников образовательной организации в соответствии с профилем полученной специальности и оценка их профессиональной компетентности работодателем.

#### *Показатели качества профессионального образования*

Качество профессионального образования определяют как востребованность полученных профессиональных компетенций, после окончания обучения, в конкретных условиях их применения, в работе.

Управление качеством образования – это воздействие на образовательный процесс с целью получения эффективного результата, определяемого уровнем обученности выпускника. Управление качеством образования неразрывно связано с созданием педагогической системы управления, реализация которой влияет на позитивные изменения результатов деятельности педагогического и студенческого коллективов и обеспечивает повышение качества образования учащихся [8].

Задача повышения качества образования находится в тесной взаимосвязи с качеством стратегического управления. Речь идет о наличии связи между качеством образования и качеством организуемого образовательного процесса. Для достижения качества образования управление образовательным процессом должно быть также качественным, что предполагает внедрение новых методов управленческой деятельности, обеспечивающих достижение прогнозируемого результата.

Основными показателями эффективности управления качеством профессионального образования являются: ориентированность на результат; системность оперативного и стратегического управления, творческий подход применения методов управления.

Эффективность системы управления качеством образования обеспечивается последовательностью решения поставленных управленческих задач и взаимосвязью выполняемых функций, подчиненных достижению оптимального результата образовательного процесса.

Рассмотрим характеристики показателей качества образования в профессиональной образовательной организации (таблица 1).

## Показатели качества образования

Показатели качества	Характеристика
1	2
Качество преподавательского состава	Уровень компетентности – знания и опыт в определенной области науки и практики. Профессионализм мастеров производственного обучения. Контактность – способность устанавливать контакты с внешней и внутренней средой. Высокая нравственность персонала, соблюдение этических норм. Научно-исследовательская активность
Состояние материально-технической базы	Материально техническая база, предоставляющая условия для качественного профессионального обучения. Наличие собственных баз практики, лабораторий, учебно-производственных линий и оборудования. Достаточная база для внедрения информационно-коммуникационных и виртуальных технологий. Обеспечение безопасных и комфортных условий труда. Достаточность базы для проведения физкультурно-оздоровительной, военно-патриотической работы и дополнительного образования, проведения культурно-массовых мероприятий
Мотивация преподавательского состава	Направление мотивации персонала на приоритет качества образовательного процесса, инновации педагогического процесса. Участие персонала в учебно-экспериментальной деятельности. Реализация интеллектуально-творческого потенциала. Гармоничное сочетание достижений и материального вознаграждения
Организационная культура	Сплоченность коллектива, хорошая рабочая атмосфера, доброжелательные отношения, отношения уважения и эмпатии. Отсутствие межличностных и межгрупповых конфликтов. Наличие знаково-символической составляющей организационной культуры. Поощрение достижений преподавателей и руководства
Качество учебных программ	Качество учебных программ, подтвержденное учредителем и внешними экспертами
Качество подготовки студентов	Высокие показатели в учении, в овладении профессией и специальностью. Высокие показатели воспитанности студентов. Коммуникационная открытость и нравственное отношение к окружающим. Этичное поведение. Самостоятельность в принятии решений, разумные действия в изменяющемся мире. Воспитание способностей и желания к дальнейшему образованию, к совершенствованию профессиональных навыков
Качество инфраструктуры	Приемлемая сменность работы организации. Наличие общежития. Наличие учебных кабинетов и лабораторий, отвечающих требованиям лицензии на образовательную деятельность. Обеспеченность библиотечным фондом и техническими средствами обучения. Медико-социальные условия пребывания обучающихся
Качество знаний	Высокое качество знаний студентов. Знания, имеющие практическую направленность
Инновационная активность руководства	Творческая способность интегрировать новые идеи. Введение инициатив, новшеств, новых методов обучения. Высокая активность руководства. Мотивация к учебно-экспериментальной деятельности. Активизация учебно– и научно-исследовательской работ
Внедрение процессных инноваций	Нормативная и учебно-планирующая документация, направленная на внедрение новшеств. Практика и стажировка студентов на предприятиях с последующим трудоустройством. Внедрение дистанционного обучения на основе виртуальных и электронных образовательных ресурсов
Информирование и информационная открытость	Обеспечение руководителей информацией о состоянии разных сторон деятельности организации. Обеспечение заинтересованных лиц, родителей, учредителя полной информацией о состоянии дел и результатах образовательного процесса
Востребованность выпускников	Трудоустройство выпускников по специальности. Контрактная подготовка специалистов и рабочих

Конкурентоспособность выпускников на рынке труда	Высокие разряды профессий по окончании образовательной организации. Востребованность выпускаемых специалистов. Практикоориентированность обучения, позволяющая выпускникам быть конкурентоспособными на рынке труда. Хорошие отзывы работодателей о выпускниках
Достижения выпускников	Благодарности работодателей за подготовку выпускников. Профессиональные достижения выпускников. Высокий карьерный рост специалистов, окончивших образовательную организацию

*Стратегические направления в сфере качества образования.*

Стратегическое управление качеством профессионального образования, представляет сложное образование, характеризующееся взаимосвязью содержательного и контрольного компонентов. Стратегическое управление качеством образования состоит в организации системы качества и обратной связи между мероприятиями по достижению качества.

Стратегическое планирование качества образования базируется на прогнозировании, стандартизации и целеположения. Включает несколько компонентов:

- Установление потенциальных источников качества образования.
- Раскрытие условий и обстоятельств достижения качества.
- Установление планов долгосрочных действий в направлении улучшений и кардинальных перемен учебного и воспитательного процессов, отношения к мотивации и стимулированию преподавателей, внедрению инноваций.
- Объяснение фактов достижения показателей качества, их взаимосвязи между собой через выполненные действия.
- Создание профессиональных механизмов контроля качества обучения в соответствие с государственным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [11].

Для профессиональных образовательных организаций имеющих на своём вооружении Систему менеджмента качества необходима постоянная её ресертификация, необходимость которой вызвана периодическим введением в действие новых нормативных документов по качеству.

На сегодняшний день стандартов системы качества в сфере образования, разработанных на основе международных стандартов ИСО серии 9000, существует не так много. Международным стандартом является всего один – ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education» – «Системы менеджмента качества [9].

Перспективным направлением в решении повышения качества образования является разработка стратегических направлений в области качества.

Стратегия достижения качества образования определяется характером управленческих воздействий, посредством выбора способов достижения долгосрочных целей, обеспечивающих совершенствование управления качеством образования учащихся.

Стратегические направления в сфере качества образования:

- Индивидуализация обучения, более полное раскрытие индивидуального потенциала учащихся.
- Использование диагностических методик для оценки качества образования, полученные оценки становятся основой для построения стратегического плана образовательной организации.
- Принятие управленческих решений по качеству на основе обширной и разносторонней информации.

Внедрение системы менеджмента качества в профессиональной образовательной организации происходит по следующим направлениям:

1. Государственная аккредитация.
2. Аттестация преподавателей.
3. Учебно-методическая и воспитательная деятельность.
4. Социальное партнерство.
5. Студенческое соуправление.
6. Система внутреннего контроля [8].

Ведущим направлением в области качества образования должна стать программа «Политика и цели профессиональной образовательной организации в области качества», направленная на постановку задач достижения наиболее полного освоения учащимися основной профессиональной образовательной программы. Такая программа является частью стратегии образовательной организации.

Основные направлениями программы:

- Обеспечение соответствия показателей деятельности профессиональной образовательной организации критериям государственной аккредитации образовательных организаций среднего профессионального образования.
- Качественная подготовка высококвалифицированных специалистов в рамках действия федеральных государственных образовательных стандартов.
- Расширение спектра реализуемых образовательных программ среднего профессионального образования, дополнительного профессионального образования.
- Обеспечение соответствия качества подготовки специалистов требованиям рынка труда, работодателей с учетом интересов личности, общества и государства. Повышение качества образовательных услуг на основе модернизации образовательного процесса.
- Повышение привлекательности образовательной организации среди потенциальных абитуриентов, потребителей образовательных услуг, формирование привлекательного имиджа профессиональной образовательной организации.
- Укрепление и развитие материально-технической базы образовательной организации, позволяющей эффективно осуществлять учебный процесс.
- Укрепление социально-ориентированной и инновационно-развивающей образовательной среды организации для самореализации студентов.
- Развитие инфраструктуры и материально-технической базы, обеспечивающей равную доступность образовательных услуг, в т. ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Позиционирование образовательной организации через участие в системе комплексной оценки качества образования.
- Создание единого информационно образовательного пространства образовательной организации на основе широкого использования информационных ресурсов сети Интернет, управления знаниями и современных информационно-коммуникационных технологий.
- Разработка системы активизирующих методов профессиональной ориентации. Мониторинг карьерного роста выпускников.
- Повышение профессиональной компетентности педагогического коллектива. Расширение и интенсификация инновационной, научно-методической и исследовательской деятельности.

Качество образования – это общественная категория, характеризующая пригодность образовательного процесса для удовлетворения образовательных потребностей индивидов, кадровых ожиданий работодателей и социальных потребностей общества.

### Литература

1. Закиева Р.Р. Подготовка квалифицированных рабочих в учреждениях профессионального образования // Санкт-Петербургский образовательный вестник. 2017. № 11-12 (15-16). С. 10–14.
2. Мартышенко Н.С. Развитие концепции внутреннего маркетинга вуза // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2017. № 11. С. 126–132.
3. Николаева С.В. Стратегия развития образовательного учреждения // Молодой ученый. 2016. № 11 (115). С. 877–879.
4. Патрахина Т.Н. Стратегический менеджмент образовательного учреждения: особенности, структура, практика // Вопросы. Гипотезы. Ответы: Наука XXI века: монография. Книга 3. Краснодар, 2012. С. 102–129.
5. Патрахина Т.Н. Стратегия образовательного учреждения: сканирование среды, формулировка миссии // Дискуссия. 2012. № 9 (27). С. 140–143.
6. Подосинникова О.П. Особенности компетентного подхода в системе образования // Актуальные проблемы современной когнитивной науки: материалы конференции. Иваново: Ивановский государственный университет, 2011. 359 с.
7. Пушкин С.В. Возможность моделирования научно-исследовательской деятельности студенческой молодежи // Российская наука в современном мире: сборник статей X международной научно-практической конференции. 2017. С. 137–138.
8. Решетько Н.И. Ключевые факторы успеха в системе обеспечения конкурентоспособности современных образовательных структур // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. 2014. № 13. С. 34–38.
9. ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education».
10. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
11. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
12. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 № 1391-ст «Об утверждении новых версий национальных стандартов РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015».

## **ИНТЕГРИРОВАННАЯ ПРОДУКТОВАЯ ПОЛИТИКА (IPP) КАК ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ДИРЕКТИВА: ОПЫТ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА<sup>1</sup>**

---

**Аннотация.** В статье представлена хронология мероприятий плана действий Европейского Союза по внедрению интегрированной продуктовой политики (IPP); определены ее принципы и инструменты реализации. Обозначены направления интегрированной продуктовой политики, способствующие экологизации производства.

**Ключевые слова:** интегрированная продуктовая политика; Европейский Союз; «зеленые продукты»; экологизация; экомаркировка.

**T.N. Savina**

*PhD in Economics, Assistant Professor of Department of theoretical Economics  
and economic security  
Russia, Saransk  
National Research Mordovia State University*

### **INTEGRATED PRODUCT POLICY (IPP) ENVIRONMENTAL DIRECTIVE: THE EXPERIENCE OF THE EUROPEAN UNION**

**Abstract.** The article presents a chronology of events of the European Union action plan on implementation of integrated product policy (IPP); defined its principles and implementation tools. Lines of the IPP contribute to greening production.

**Keywords:** integrated product policy; the European Union; «green products»; greening; eco-labelling.

Для современных жителей Европы с точки зрения безопасности и экологичности ключевыми трендами, определяющими уровень жизни являются высокое качество продукции и качественное состояние окружающей среды. Бурное развитие отраслей промышленного производства, интенсивное процветание сельского хозяйства, достаточно высокая плотность населения в ЕС привели к серьезному обострению проблем экологического характера. Вследствие массового загрязнения окружающей среды многие имеющиеся продукты питания перестали удовлетворять желаемым запросам потребителей. Кроме того, экологичные товары (наносимые, как правило, окружающей среде минимальный ущерб при производстве), произведенные исключительно из экологически чистого сырья с применением только органических методов и технологий ведения сельского хозяйства, набирают все большую и большую популярность. Можно видеть как охотно внимание потребителей «переключается» к вопросам здорового стиля (образа) жизни и преждевременного старения. Такого потребителя все чаще интересует наличие достоверной информации об экологичности товаров и услуг, жилья, его беспокоят вопросы пищевой и экологической безопасности продуктов которые он употребляет. Все это и не только вынуждает как компании, так и правительства стран ЕС вновь и вновь обращаться к поискам и выработке принципиально новых подходов, способствующих обеспечению и максимальному увеличению экологизации производства. Такие подходы нашли отражение в интегрированной продуктовой политике. Последняя разработана во взаимодействии с очень широким кругом стейкхолдеров, среди которых бизнес, население, государственные органы, академические работники, представители гражданского общества). Подчеркнем, что IPP является ответом на ряд ключевых вы-



<sup>1</sup> Статья подготовлена при финансовой поддержке фонда ERASMUS+: Programme – Jean Monnet Modules. Проект № 575358-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE «Policy for Corporate Social Responsibility: the EU experience».

зовов, которые обозначены в Стратегии устойчивого развития и оговорены 6-ой Программой действий по окружающей среде ЕС.

Европейской Комиссией (в июне 2003 г.) было опубликовано Коммюнике по ИРР. Она базировалась и была ориентирована на выработку экологического мышления в рамках жизненного цикла продукции. По сравнению с принципами, отраженными в вышедшей свет ранее «Зеленой книге» (2001), в новом подходе акцентировано внимание, во-первых, на создание условий, которые будут улучшать экологические характеристики товара (продукции) на протяжении всего его жизненного цикла; во-вторых, сконцентрированы основные усилия на той ассортиментной группе продукции, которая обладает значительным потенциалом с экологической точки зрения [1].

В Коммюнике также был разработан и представлен план действий ЕС относительно внедрения ИРР. В соответствии с которым Европейской Комиссией на протяжении ряда лет (причем ежегодно) была проделана серьезная работа (таблица 1).

Таблица 1

**Хронология мероприятий плана действий ЕС по внедрению ИРР**

№	Год	Мероприятия плана действий ЕС по внедрению ИРР
1	2005	выпущено в свет «Практическое руководство по лучшим практикам оценки жизненного цикла (ОЖЦ)»
2	2006	разработан план действий по экологизации системы государственных закупок
3	2007	планировалось определение первого набора продуктов с наибольшим потенциалом для экологических улучшений
4	2008	принят План действий ЕС по Устойчивому потреблению и производству и Устойчивой промышленной политики
5	2009	опубликованы очередные Отчет и Рабочий документ «О состоянии внедрения ИРР в странах ЕС»

В целом в представленных в таблице 1 документах отмечается, что ИРР является процессом, который находится пока в развитии и еще не достиг своей финальной стадии завершения. Однако, тем не менее можно выделить пять важнейших утвердившихся принципов, на которых базируется ИПП (таблица 2).

Таблица 2

**Принципы Интегрированной продуктовой политики (ИРР)**

Принцип ИРР	Особенности
1. Формирование мышления в рамках жизненного цикла продукции (Life-cycle thinking)	Ориентирован на основных заинтересованных сторон посредством перехода от фокусировки внимания и усилий на точечных источниках загрязнения к контролю экологических воздействий в полном жизненном цикле продукции («от колыбели до могилы»), включая безопасную утилизацию отслуживших изделий
2. Работа с рынком	Учитывает важность обеих сторон рынка. Означает введение рыночных стимулов и для производства, и для потребления экологически безопасных продуктов, включая поддержку инновационных, ориентированных на будущее и требований устойчивого развития компаний-производителей
3. Постоянство улучшений	Предполагает задание четких рубежей и критериев достигнутых позитивных результатов, но без обязывающих жестких количественных установок
4. Вовлечение всех заинтересованных сторон	Принципиально для перехода к управлению экологической безопасностью продукции в рамках всего ее жизненного цикла. Включает дизайнеров продукции, ее производителей, маркетологов, организации оптовой и розничной торговли, потребителей и др.
5. Разнообразие инструментов ИПП	Включает экономические стимулы, административные запреты, добровольные соглашения, экомаркировку, экодизайн и др., что соответствует многообразию производимой продукции.

Принципы ИПП создают концептуальные рамки, которые в свою очередь обеспечивают дополнение к уже существующим политическим мерам и способствуют разработке принципиально новых подходов к экологизации абсолютно любых видов продукции (услуг).

Реализация принципа «работа с рынком» привела к тому, что доля «зеленых» государственных контрактов в семи странах-членах ЕС составила в среднем 45% от общей суммы контрактов. Заметим, что это позволило снизить выбросы CO<sub>2</sub> (ведущего парникового газа) на 25% при одновременном снижении затрат на производство продукции в жизненном цикле [2]. Применительно к продовольственному сектору (в части его производственной фазы) в рамках принципа ИРР «работа с рынком» предусмотрены и реализуются следующие основные мероприятия (рисунок 1).

Мероприятия, реализуемые в рамках принципа ИПП «работа с рынком»
1. Улучшение распространения информации, касающейся жизненных циклов продукции.
2. Стимулирование применения эко-дизайна путем создания соответствующих руководств и распространения наилучших практик.
3. Развитие законодательства, стимулирующего производство экологически безопасных продуктов питания, в том числе в отношении органического земледелия.
4. Развитие экологически более чистого производства.
5. Повышение эко-эффективности производства продуктов питания.
6. Интеграция экологической составляющей в процесс стандартизации.
7. Расширение на новые области экологической ответственности производителей.
8. Увеличение числа продовольственных и сельскохозяйственных компаний, сертифицированных на соответствие требованиям ISO 9000:2000, ISO 14000 и EMAS.

**Рис. 1. Мероприятия, реализуемые в рамках принципа ИРР «работа с рынком»**

На стадии потребления, значение которой с позиции экологического жизненного цикла подчеркивается особо, основной задачей ИПП является стимулирование спроса, главным образом, на «зеленые продукты». На решение этой задачи нацелены, в частности, следующие меры: – распространение с подключением обществ потребителей информации об экологически безопасных продуктах; – экологическая сертификация продукции и экомаркировка (как обязательная, так и добровольная); – увеличение государственных контрактов на производство экологически чистой продукции; – применение дифференцированного налогообложения, включая снижение ставок НДС на экомаркированные продукты во всей продуктовой цепочке.

Исследования, проводимые в странах ЕС с уверенностью позволяют утверждать о том, насколько в ЕС успешно продвигается работа по формированию и закреплению экологического сознания потребителя, оказывающего, в свою очередь, воздействие на его потребительские предпочтения. В частности исследование «Отношение европейцев к устойчивому потреблению и производству» (опубликовано Евробарометром, 2009 г.) обобщило результаты опросов (охват включал 27 стран – членов ЕС) и показало следующее. Так, в странах ЕС за исследуемый период 8 из 10 горожан в качестве особо важного элемента, оказывающего влияние на их потребительские предпочтения (покупательские решения) выделяют экологические воздействия продукции. При этом 55% опрошенных горожан утверждали, что, покупая (потребляя) продукты, они полностью сознают / или знают о наиболее важных воздействиях этой продукции на окружающую среду [3].

Наряду с этим заметим, что ранее проведенные опросы относительно такой группы, как «зеленое продовольствие» показали, что уровень потребительских предпочтений в ряде государств ЕС еще более выше. Так, например, в Дании около 80% продуктов питания (на начало прошедшего десятилетия), произведенных с помощью органических подходов и методов, предпочитали порядка 100% потребителей. В Финляндии 85% сельхозпродукции, обозначенной особым знаком «органический продукт», пользовалась спросом у 80% потребителей. Продукты, отмеченные особыми марками, подтверждающими их органическое происхождение в среднем в ЕС распознавало (на тот момент времени) 61,4% населения. Если говорить о производственной стороне относительно ее экологизации, то здесь уровень для удовлетворения данных активно возрастающих потребностей оценивался на тот период как недостаточный. Так, доля европейского рынка производства органических чистых продуктов питания составляла от 0,4% во Франции до 2,5–2,9% в Дании и Австрии, соответственно [4].

Таким образом можно видеть, что современное европейское общество придает огромное значение решению экологических проблем и уделяет колоссальное внимание рациональному использованию природно-ресурсного потенциала.

В целях реализации ИРР в странах ЕС широко используются следующие основные инструменты, представленные в таблице 3.

**Инструменты реализации Integrated Product Policy**

Инструмент реализации IPP	Действие (влияние, результат)
Экономические инструменты	В течение всего жизненного цикла изделия затраты, связанные с охраной окружающей среды, включаются в стоимость продукта.
Ответственность производителя	Экологические расходы, связанные с рециклингом или утилизацией, включаются в стоимость самого изделия.
Экологический знак	Будет планомерно осуществляться расширение практики маркировки экологическим знаком разных видов продукции, чтобы помочь потребителю в поисках экологически чистого продукта.
Общественное снабжение	Продвижение экологически чистых продуктов по системе общественного снабжения с помощью обязательной оценки их влияния на окружающую среду как составной части экологического баланса.
Информация о продукции	Имеющаяся в наличии информация о влиянии продукции на окружающую среду и здоровье людей должна сопровождать изделия на всем протяжении их жизненного цикла. Производитель должен знать экологические свойства своих материалов и изделий, торговые структуры и конечный потребитель должны знать альтернативные экологические варианты.

Принципиально важно подчеркнуть, что упомянутые выше требования для продукции (с точки зрения норм экологической безопасности и охраны окружающей среды) не являются принципиально новыми. Например, имеющиеся директивные документы, определяющие правила утилизации уже вышедших из эксплуатации упаковки и автомобилей. основополагающий принцип состоит в следующем: первенство процессов повторного использования конструктивных элементов и переработки материалов перед термической утилизацией и депонированием отходов. Директивные документы как правило содержат заданные значения долей утилизации изделий таблица 4 [6].

Таблица 4

**Доля утилизации вторичных ресурсов в Европейском Союзе\***

Способ обращения с изделиями и материалами, вышедшими из сферы эксплуатации	Доля, % от массы изделий	
	2005	2015
Рециклинг и повторное использование	более 80	более 85
Термическая переработка	более 5	более 10
Использование в качестве вторичных ресурсов, итого	более 85	более 95
Депонирование	менее 15	менее 5

\* Заданные значения в соответствии с Директивой ЕС 2000/53/ЕС

В заключение важно выделить направления IPP, способствующие обеспечению экологизации производства. На наш взгляд, к приоритетным из них следует отнести.

1. Ресурсосбережение (уменьшение количества всех видов ресурсов, используемых в процессе производства).
2. Рециклинг (предотвращение образования и утилизация отходов).
3. Высокое качество и оптимальный срок эксплуатации продукта.
4. Сокращение количества (доли) выбросов всех видов (в том числе при эксплуатации и рециклинге).
5. Легкость массы изделий (что способствует, в первую очередь, обеспечению ресурсосбережения).
6. Способность осуществлять качественный ремонт, проводить демонтаж (реконструкцию), грамотно утилизировать отходы.

**Литература**

1. Пахомова Н.В., Сергиенко О.И. Интегрированная продуктовая политика и производство экологически безопасного продовольствия: опыт ЕС и перспективы для России // Проблемы современной экономики. 2011. № 1 (37). С. 14–16.
2. On the State of Implementation of IPP. Brussels, COM, 2009.
3. Europeans's attitudes towards issue of sustainable consumption and production. Flash № 256. Analytical Report. P. 7.
4. Giraud G. Organic and Origin-Labeled Food Products in Europe: Labels for Consumers or from Producers? // Proceedings of a Conference / W. Lockeretz (ed.), Tufts University. Boston, Massachusetts, 2003. P. 41.
5. Фесенко Р.С. Рециклинг как механизм эколого-экономической сбалансированности регионального развития // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2011. № 5 (17). С. 161–169.

6. Черноусов П.И. Интегрированная политика производства экопродукта. URL: <http://metalspace.ru/production-science/296-integrirovannaya-politika-proizvodstva-ekoprodukta.html> (дата обращения: 10.02.2018).

УДК 339.13.017

**Д.О. Скуба**

*студент*

*Россия, Омск*

*Омский государственный университет путей сообщения*

*Научный руководитель: Т.В. Цалко*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции*

*Россия, Омск*

*Омский государственный университет путей сообщения*

## **ВНЕДРЕНИЕ КОМПЛЕКСНОГО ПОДХОДА В УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ НА ОСНОВЕ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА**

---

**Аннотация.** В статье проанализирован зарубежный опыт по управлению маркетингом, рассмотрены основные положения по маркетинговой деятельности и сформированы принципы для внедрения комплексного подхода.

**Ключевые слова:** маркетинг; управление маркетингом; управление организацией; комплексный подход.

**D.O. Skuba**

*student*

*Russia, Omsk*

*Omsk State Transport University*

*Scientific adviser: T.V. Tsalko*

*PhD in Economics, associate Professor of the Department management, marketing and commerce*

*Russia, Omsk*

*Omsk State Transport University*

### **INTRODUCTION OF INTEGRATED APPROACH IN MARKETING MANAGEMENT ON THE BASIS OF FOREIGN EXPERIENCE**

**Abstract.** The article analyzes foreign experience in marketing management, examines the main provisions on marketing activities and forms the principles for implementing an integrated approach.

**Keywords:** marketing; marketing management; management organization; integrated approach.

В современном мире экономики и торговли, организации для выживания и процветания приходится соответствовать множеству требований. Многие из них настолько укоренились на практике, что стали международными. Благодаря этому отслеживать успехи развития компаний и даже стран стало легко и доступно.

Согласно Всемирному экономическому форуму на 2017 г., в «рейтинге глобальной конкурентоспособности» Россия занимает 38 место из 137 возможных. Отстав от таких стран, как Швейцария, США, Норвегия, Израиль, Малайзия и Азербайджан. В 2005 г. Россия была на 53 месте. Показатели улучшаются, но недостаточно быстро, чтобы конкурировать с ведущими странами мира.

Конкурентоспособность организации зависит от множества аспектов: качество предлагаемых товаров и услуг, правильно организованный менеджмент, маркетинговая деятельность и многое другое. Одним из важнейших факторов, влияющих на конкурентоспособность, является маркетинг. Поскольку он содержит в себе необходимый для организации набор инструментов, позволяющих реагировать не только на изменение потребительского спроса, но и на изменения рыночных условий. Маркетинговая деятельность имеет широкую область применения, оценивающую, как и внутренние успехи организации, так и внешние, такие как ее положение на рынке и состояние конкурентов.

За последние годы значение маркетинга выросло, менеджеры и предприниматели стали уделять больше внимания его развитию в организации. Правильно используя маркетинговые инструменты можно разработать концепцию развития организации и повысить ее привлекательность для инвесторов.

Необходимость управления маркетингом заключается в следующем:

- своевременное реагирование на изменяющиеся условия рынка;
- внедрение современных технологий в управление организацией;
- регулярное отслеживание результатов деятельности организации;
- оценка эффективности выбранных стратегий;
- анализ компетентности работающих специалистов;
- возможность адаптации организации под новые условия рынка.

В настоящее время выделяется 3 направления зарубежного опыта управления маркетингом:

1. В процессе развития маркетингового управления экстенсивный и интенсивный прогресс модифицировал линию влияния инструментов маркетингового управления. В системе маркетингового управления ее средства направлены на влияние, как потребителей, так и на всех возможных игроков рынка. Тогда как в системе маркетинга ее средства направляются лишь на потребителей. Данный аспект и есть главная черта, направляющая его эволюцию развития.

2. Маркетинг вобрал в себя принципы эффективного бизнеса и стал востребованным в коммерческих организациях, а в дальнейшем и в разнообразных некоммерческих. Еще тогда отслеживалось количественное направление эволюции положений, применяемых в маркетинговом управлении, раздвигающих свои горизонты. Это показатель перемены и увеличения значения маркетингового управления.

3. Присутствие качественного направления развития маркетингового управления. Берет истоки с разработки начальных принципов маркетинговых мероприятий, далее наблюдалось в ходе их развития в системы маркетингового управления в организации субъекта, впоследствии – управление маркетингом субъекта. Данные процессы проходили благодаря видоизменениям значения управления маркетингом.

Маркетинговая деятельность отвечает за ценообразование, удовлетворение потребительского спроса, долгосрочные и краткосрочные стратегии, состояние внешней и внутренней среды организации, привлекательность деятельности для инвесторов. Поэтому для управления маркетингом необходимо использовать не один из пяти принятых подходов, а комплексный, который будет включать в себя все их составляющие. Для внедрения комплексного подхода управления маркетингом в организации должны проводиться следующие маркетинговые мероприятия:

- анализ рынка (конкурентов, спроса, потребителей и т. д.);
- мероприятия по связям с общественностью;
- рекламные кампании;
- совершенствование товаров/услуг/производства;
- разработка маркетинговых стратегий, планов [2].

Зарубежный управленческий опыт отличается от российского тем, что нацелен на системное управление маркетингом, а не на контроль отдельных маркетинговых мероприятий.

Комплексное управление маркетингом направлено на развитие сильных сторон организации и подавление слабых. Организация сможет своевременно подстраиваться под рыночные изменения и достигать своих целей только тогда, когда будет иметь достаточно высокий уровень развития и мобильности.

Комплексное управление маркетингом способно благоприятно влиять на следующие задачи организации:

- создание и развитие корпоративной культуры;
- своевременный контроль внутренних и внешних процессов;
- оценка эффективности деятельности;
- создание коммуникационных каналов внутри организации и во внешней среде;
- эффективное планирование бюджета;
- получение желаемой прибыли;
- оптимизация расходов и т.д.

Потребность в комплексном подходе к управлению маркетингом вызвано постоянно изменяющимися условиями ведения бизнеса и нововведениями.

Комплексное управление заключается в ориентации на следующие принципы:

1. Создание и удержание потребительской лояльности.

2. Формирование позиционирования на рынке и у потребителей как стабильной, разумной организации.

3. Своевременное отслеживание маркетинговых изменений среды и корректировка своей деятельности.

4. Достижение долгосрочных целей и стратегий, путем создания благоприятного имиджа организации на дальнейшее будущее.

Для внедрения комплексного подхода управления маркетингом в организацию, следует учитывать следующие факторы: сотрудники маркетингового отдела работают в условиях неопределенности и постоянной изменчивости; отсюда и нехватка информации и/или ее несвоевременность; принятые специалистами решения, могут основываться не только на имеющейся информации, но и на своем личном опыте.

Внедрив комплексный подход, специалисты по маркетингу должны будут выполнять следующие виды работ: анализ рынка; селекция целевых рынков; поиск рыночной ниши; разработка мероприятий по созданию и стимулированию спроса; планирование маркетингового ценообразования; контроль осуществляемых мероприятий и т.д.

При внедрении комплексного подхода добавляются следующие задачи для отдела маркетинга:

- поиск и анализ информации о рынке;
- разработка и модернизация ассортимента продукции/услуг;
- регулярное создание и проведение сбытовых мероприятий;
- постоянный контроль над проводимыми мероприятиями, оценка их эффективности и целесообразности.

Также необходимо выделить конкретную группу специалистов по маркетингу (при отсутствии таковых), поскольку возникает надобность в регулярной связи с внешней средой организации. Что приводит к усложнению управления маркетингом и стабилизации связей организации на рынке. Чем прочнее отношения с поставщиками и посредниками, тем успешнее деятельность организации. Бесперебойное сотрудничество повышает ценность организации в глазах потребителей и конкурентов. Потребители должны быть уверены в качестве, наличии, доступности продаваемых товаров и услуг [1].

Исходя из японского опыта управления маркетингом, выделим следующие принципы, необходимые для применения в российской организации:

1. Залог стабильности занятости. Данный принцип основывается на том, что стабильность стимулирует специалистов к более продуктивной работе, упрочняет корпоративную культуру, создает доверительные отношения между сотрудниками и руководством. Создание мотивации для специалистов повышает их заинтересованность в работе, в карьерном росте и положительных отношениях внутри фирмы. Специалисты, знающие специфику и нюансы работы, выполняют ее более продуктивно быстро. Нет части затрат денежных и временных ресурсов по найму и обучению персонала, также постоянного контроля за каждым его действием. Появляется возможность в направлении этих ресурсов на поощрение работы специалистов, таких как: премии, корпоративные встречи, создание социального пакета, наличие корпоративной связи и т.п.

2. Открытость и традиции организации. Использование единой информационной базы прививает сотрудникам всех уровней чувство содействия и ответственности к общему делу. Создается комфортный климат для работы и личного общения, как следствие, налаживается взаимодействие между сотрудниками и увеличивается продуктивность деятельности организации. Сотрудники ведут себя увереннее, находясь на заседаниях и собраниях, снижается их неуверенность в знании рабочих вопросов, и упрощаются коммуникации. Необходимо создавать и поддерживать организационные традиции и ценности между отделами всех уровней.

3. Значение уделяется информации. Для наиболее эффективного управления, оно должно опираться на информацию. Чтобы повысить продуктивность деятельности организации, нужен регулярный сбор и анализ данных. Также систематически контролировать все расходы организации, степени достижения желаемых показателей – это позволит своевременно обнаружить и устранить возможные угрозы.

4. Особое внимание уделять контролю качества. Каждый специалист должен выполнять свою работу достойно, соблюдая стандарты. Такое отношение должно сопровождать каждый бизнес процесс от малейшего телефонного звонка до выделения бюджета на рекламную кампанию или разработку новой упаковки. Чтобы организация работала на высшем уровне от и до.

5. Непрерывное нахождение руководителя на рабочем месте. Данная необходимость обусловлена тем, что руководитель помогает сотрудникам быстрее и эффективнее справиться с возникаю-

щими трудностями и проблемами. Системное устранение трудностей позволяет накапливать опыт и совершенствовать и корректировать бизнес процессы, не допуская повторения ошибок.

6. Соблюдение порядка. Находясь в благоприятных условиях, содержащих минимум раздражителей для сотрудников, их работа становится плодотворней. Уровень качества, таким образом, присутствует во всей организации [1].

Из вышеперечисленного можно сделать следующие выводы.

Для внедрения комплексного подхода управления маркетингом необходимо создать благоприятные условия для сотрудников, которые будут хотеть и стараться работать, вовлеченными в каждый бизнес процесс и заинтересованы в успехе организации. Также нужно соблюдать контроль качества и высокие стандарты. Систематически анализировать и контролировать расходы организации. Оценка эффективности маркетинговых мероприятий играет важную роль в успехе деятельности организации. Главное – систематизировать все проводимые маркетинговые мероприятия и своевременно осуществлять контроль их эффективности.

### Литература

1. Индекс глобальной конкурентоспособности. Гуманитарная энциклопедия // Центр гуманитарных технологий, 2006–2018 (последняя редакция: 03.01.2018). URL: <http://gtmarket.ru/ratings/global-competitiveness-index/info> (дата обращения: 26.02.2018).
2. Кемерон Э., Грин М. Управление изменениями; пер. с англ. М.: Добрая книга, 2006. 312 с.
3. Китова О.В. Управление эффективностью маркетинга: методология и проектное моделирование. М.: Инфра-М, 2012. 328 с.

УДК 338.49

**Л.Г. Скульмовская**

*доктор социологических наук, профессор кафедры социально-культурной деятельности,  
культурологии и социологии*

*Россия, Тюмень*

*Тюменский государственный институт культуры*

## ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЕВРОПЕЙСКОМ СОЮЗЕ: ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ И ИНТЕГРАЦИЯ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ

---

---

**Аннотация.** В статье анализируются туристский поток в страны Евросоюза и направления политики в области туризма, рассматриваются отдельные законодательные акты в области стандартизации и сертификации, регламентирующие туристскую деятельность стран – членов ЕС.

**Ключевые слова:** Европейский Союз; туризм; туристский поток; политика в области туризма; стандартизация; сертификация.

**L.G. Skulmovskaja**

*Doctor of sociology, Professor of the Department of social and cultural activities,  
cultural studies and sociology*

*Russia, Tyumen*

*Tyumen state Institute of culture*

### STATE REGULATION OF TOURIST ACTIVITY IN THE EUROPEAN UNION: DIFFERENTIATION AND INTEGRATION OF THE MODERN WORLD

**Abstract.** The article analyzes the tourist flow to European Union countries and policies in the field of tourism are considered separate legislative acts in the field of standardization and certification, which regulates the tourism activities of member countries of the EU.

**Keywords:** European Union; tourism; tourist flow; the policy in the field of tourism; standardization; certification.

Европейский Союз (ЕС), объединяющий 28 государств Европы, всегда был стратегически важным партнером России. Отношения между Российской Федерацией и ЕС длительное время основывались не только на импортно-экспортных поставках, но и на развитии совместных инвестиционных проектов. Основой отношений между ЕС и Россией является Соглашение о партнерстве и сотрудничестве (СПС), устанавливающее институциональную основу для диалога между Россией и Евросоюзом, и подтверждающее, что они являются стратегическими партнерами (ныне действующее СПС Евросоюза и России подписано в 1994 г.). И хотя за последние несколько лет ситуация ухудшилась в связи с введением санкций в отношении России, тем не менее, это практически не отразилось на сфере туризма и рекреации.

Не являясь оригинальным, а производным субъектом международного права, Евросоюз наделяется компетенцией путем передачи суверенных прав государствами – членами Сообщества, в связи с этим законодательная компетенция ЕС может быть исключительной, разделенной и поддерживающей. Торговая политика и таможенный союз находятся в исключительной компетенции ЕС. Для внутреннего рынка, сельского хозяйства, энергетики, транспорта, защиты окружающей среды и защиты потребителей действует разделенная компетенция. Отдельные государства – члены ЕС могут устанавливать в сферах разделенной компетенции свое собственное законодательство [5, с. 8].

Туризм является важной составляющей европейской экономики. Индустрия туризма стран-участниц ЕС представляет собой межотраслевой сектор национальных экономик, объединяющий деятельность многих контрагентов и туристских посредников, прямо и косвенно связанных с предоставлением туристских услуг. Несмотря на всю важность сферы туризма для европейской экономики, в рамках Европейского Союза не существует официального института, занимающегося отдельно вопросами развития туризма в странах-членах ЕС. Данная функция возложена на высший орган исполнительной власти Евросоюза – Европейскую комиссию, которая через свои структурные фонды осуществляет деятельность по развитию туризма в странах ЕС. Структурные фонды Европейского союза являются крупнейшим источником инвестирования в индустрию туризма наименее развитых европейских регионов, к которым относится группа стран Центральной и Восточной Европы (ЦВЕ).

Вполне очевидно, что туристская деятельность не ограничивается рамками национальных экономик. Сама сущность туризма как активного отдыха со сменой постоянной среды проживания обуславливает развитие международных туристских обменов. Миллионы граждан Европы вовлечены в туристскую деятельность, где туристская отрасль играет системообразующую роль. С самого начала своего существования Европейское Сообщество осознавало глубокую неравномерность развития государств-членов, поэтому его туристская политика нацелена на координацию развития туризма во всех своих странах. Именно туризм способствует развитию многочисленных регионов Европейского Союза, который определяет основные принципы решения проблем для обеспечения уровня роста туризма:

Тем не менее, ЕС постепенно переходит к единой политике в сфере туризма, основы которой определены особенностями уникальной европейской социально-экономической модели, а также нормами Договора о функционировании Европейского Союза. Для поддержки туристской индустрии в ЕС могут быть применены такие финансовые инструменты региональной политики, как дотация из европейских фондов и займы Европейского инвестиционного банка. Цели этой политики заключаются в следующем:

- повышению туристской привлекательности региона;
- рост профессионализма занятых в туризме;
- поддержка кооперации предприятий;
- разработка и внедрение стратегии развития с учетом «эндогенных потенциалов» [2, с. 183].

С.К. Волков и Е.Г. Попкова отмечают такие направления европейской политики в сфере туризма:

- защита туристов и их свободного передвижения, которое включает в себя: упрощение полицейского и таможенного контроля на границах; повышение безопасности туристов и защита их от недобросовестной рекламы; гармонизация политики страхования туристов; информирование об их социальных правах;

- гармонизация правил деятельности в индустрии туризма: гармонизации налоговой политики в разных странах ЕС; взаимного признания уровня квалификации и дипломов профессиональной подготовки;

- региональное развитие туризма с целью его продвижения в менее развитые регионы Союза, которые имеют туристский потенциал [1, с. 10].

Данная политика вполне себя оправдывает, ведь, как сообщает «Вестник АТОР», в 2016 г. европейские направления лидировали по количеству принятых иностранных туристов. По данным Всемирной туристской организации (ЮНВТО), страны Европейского Союза приняли в 2016 г. 500 млн иностранных туристов, что составляет 40% от глобального туристического потока. При этом рост количества международных прибытий в 28 стран ЕС составил 4% (+ 21 млн. чел.), что превышает средние темпы роста в мире.

По данным исследования IPK International, в 2016 г. Испания превзошла по въездному трафику США, третьей по числу международных туристов стала Германия, Италия и Франция по этому показателю заняли соответственно четвертое и пятое место. В 2016 г. эксперты IPK International также оценивали снижение исходящего трафика из России на 20%, но уже в 2017 г. ситуация выглядела более оптимистично: российские туроператоры сообщали о росте спроса на отдых и туры в Чехию, Болгарию, Францию, Финляндию, Грецию, Эстонию и другие страны Европы [3].

Все это свидетельствует о высоком качестве оказываемых услуг в странах Европейского Союза, увеличивающемся спросе на них, а также о предстоящих перспективах дальнейшего сотрудничества в области туризма с другими странами. Главной проблемой, стоящей перед туристскими администрациями в области законодательства, является сертификация средств размещения, которая может быть добровольной и обязательной. При обязательной сертификации определение классности гостиничного предприятия осуществляется одновременно с выдачей официального разрешения на право оказания гостиничных услуг.

Сертификация как процедура, подтверждающая соответствие объекта сертификации (туристской услуги) нормам и правилам, установленным государством для подобного рода услуг, проводится с целью защиты прав и законных интересов граждан, потребляющих такую услугу. Сертификации в туризме подлежат туристские услуги, как, например, в России, либо услуги гостиниц, как это принято в большинстве европейских стран. Процедура сертификации осуществляется соответствующим органом – независимой от потребителя и исполнителя организацией. При этом методы решения вопросов сертификации различаются в разных странах, к примеру, основными в испанском законодательстве по туризму являются Закон от 8 июля 1963 г. № 48 / 63 о компетенции в области туризма и королевский Указ от 14 января 1965 г. № 23 / 65, регламентирующий деятельность частных туристских предприятий [6, с. 286–287].

Эти законодательные акты признают право по регламентации туристской деятельности исключительно за центральными органами. Действие Указа распространяется на гостиницы, кемпинги, апартаменты, турагентства и информационные агентства, связанные с трансляцией туристской информации, рестораны, для которых, в соответствии с Указом, определяются условия их работы, а также права и обязанности владельца и клиентов. Во Франции Указом от 14 февраля 1985 г. № 85 / 249 была создана Комиссия при Министерстве туризма, которая дает заключение для присвоения разряда средствам размещения и ресторанам.

В соответствии с действующей практикой, принятые в Европейском Сообществе Директивы касаются лишь тех вопросов, решение которых на общеевропейском уровне интересует всех членов Сообщества. В частности, к средствам размещения применяются три основные Директивы:

1. Директива от 22 декабря 1986 г. относительно стандартизации информации в существующих гостиницах.
2. Директива от 22 декабря 1986 г. о мерах противопожарной безопасности.
3. Директива от 24 июля 1992 г. о защите прав лиц, заключающих контракты на покупку совместной собственности (таймшер).

Стандартизация в туристской индустрии – один из способов государственного регулирования туристской деятельности, которая проводится с целью защиты прав и интересов туристов, а также добросовестных производителей турпродукта. Данная процедура означает процесс определения стандарта, соответствующего конкретной услуге, и приведение этой услуги в соответствие с установленным для данной категории (группы услуг) требованиям. В сфере туризма существуют национальные и международные стандарты, санитарные, строительные нормы и правила, другие документы, которыми, в соответствии с законодательством, устанавливаются обязательные требования к качеству услуг.

Туристские предприятия, действующие в условиях жесткой конкуренции, ориентируются на внешнюю и внутреннюю информацию, среди которых важную роль играют результаты социологических и маркетинговых исследований потребителей. Особая роль в области управления качеством принадлежит законодательным актам, правительственным постановлениям, стандартам и другим

распоряжениям, в которых содержатся требования к качеству и безопасности туристских услуг, систем управления качеством, а также при установлении категорий (типа) организаций.

В мировой практике существуют различные подходы к управлению качеством услуги, в том числе туристской. Концептуальным является применение системного и процессного подходов, изложенных в международном стандарте ISO 9001:2008. Международные стандарты ISO серии 9000 применяются мировым сообществом с 1987 г. для построения системы качества. Международный стандарт ISO 9001:2008 включает в себя опыт функционирования ведущих мировых и европейских компаний в рыночных условиях жесткой конкуренции. Данный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества любой организации, желающей продемонстрировать свою способность стабильно предлагать услугу, отвечающую требованиям потребителя и соответствующим регуляторным требованиям, способствующую повышению степени удовлетворенности потребителя. Стандарт применяется в целях сертификации / регистрации и заключения контрактов организациями, ищущими признания своей системы менеджмента качества [4, с. 326–327].

Интерес ученых и практиков к опыту Европейского Сообщества в сфере туризма обусловлен тем, что европейский регион является одним из глобальных центров международного туризма с высокой плотностью и разнообразием туристских достопримечательностей, где туристская индустрия стала одним из ключевых секторов европейской экономики. И этот опыт может быть полезен российской экономике.

### Литература

1. Волков С.К., Попкова Е.Г. Единая политика Европейского союза в области туризма? // Современная экономика: проблемы и решения. 2010. № 9 (9). С. 8–16.
2. Енджейчик И. Современный туристский бизнес. Экстратегии в управлении фирмой; пер. с польск. М.: Финансы и статистика, 2003. 320 с.
3. Страны ЕС за год посетили полмиллиарда иностранных туристов // Вестник АТОР. 2017. 5 апреля.
4. Стратегическое управление социально-экономическим развитием туристско-рекреационных регионов: монография. М.: МПГУ, 2009. 428 с.
5. Шохин А.Н., Королев Е.А. Взаимодействие бизнеса и власти в Европейском Союзе / Гос. университет – Высшая школа экономики. М.: Изд дом ГУ ВШЭ, 2008. 158 с.
6. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др. М.: КНОРУС, 2005. 576 с.

УДК 378.1

**М.В. Слива**

*кандидат педагогических наук, доцент кафедры информатики  
и методики преподавания информатики  
Россия, Нижневартовск  
Нижневартровский государственный университет*

## **АНАЛИЗ ОПЫТА ПО СОЗДАНИЮ СПИН-ОФФ КОМПАНИЙ ИНСТИТУТА ПРИКЛАДНЫХ НАУК МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА (ГЕРМАНИЯ)**

---

**Аннотация.** В статье анализируются данные, собранные во время визита в Институт прикладных наук малого и среднего бизнеса (Берлин, Германия) в области создания спин-офф компаний. Приводятся данные о вкладе крупных немецких компаний в сотрудничество с вузами и стартапами, а также о работе технопарка в Адлерсхофе.

**Ключевые слова:** спин-офф компания; стартап; международный опыт.

## ANALYSIS OF EXPERIENCE ON CREATION OF SPIN-OFF COMPANIES OF INSTITUTE OF APPLIED SCIENCES OF SMALL AND MEDIUM BUSINESS (GERMANY)

**Abstract.** The article analyzes data collected during a visit to the Institute of applied Sciences for small and medium business (Berlin, Germany) in the field of creation of spin-off companies. The provided data is about the contribution of major German companies to the cooperation with universities and startups. Also, there is some information about the technology Park in Adlershof, Germany.

**Keywords:** спин-офф компания; стартап; международный опыт.

Тема создания спин-офф компаний, или стартапов (хотя эти два термина не совсем равнозначны), сейчас является очень актуальной для развития высокотехнологичных отраслей экономики. Есть разные варианты создания подобных компаний:

- в виде ответвления от основной компании;
- в виде малого предприятия на базе вуза;
- в виде самостоятельной начинающей компании.

В создании спин-офф компании обычно участвуют четыре стороны: разработчик, научно-исследовательская организация (вуз), предприниматель, венчурный инвестор. Их взаимодействие обеспечивает специализированная компания (рисунок 1) [1].

В целях изучения европейского опыта подобного рода в октябре 2017 года состоялась поездка в г. Берлин, Германия, в Институт прикладных наук малого и среднего бизнеса. В рамках данной поездки состоялся семинар, программа которого включала посещение бизнес-инкубатора Берлина, расположенного на территории известной европейской компании SIEMENS. Инкубатор функционирует с 2005 года. Со времени своего основания в 2005 г., через бизнес инкубатор прошло более 90 стартапов, многим из которых удалось основать свои собственные компании.



**Рис. 1. Схема создания спин-офф компании**

Особенностью инкубатора является предоставление всего необходимого оборудования, которое может понадобиться стартапу, от компьютеров до специализированных станков. В инкубаторе всегда есть возможность провести презентацию или тестирование создаваемого инновационного продукта.

Также был посещен крупный технопарк в Адлерсхофе, который является одним из крупнейших технопарков Германии и Европы. В нем расположились более тысячи высокотехнологичных компаний и научных институтов, в которых работают около 17000 сотрудников. Наряду с неакадемическими исследовательскими центрами, в технопарке находятся 6 научных институтов Берлинского университета имени Гумбольдта. Технопарк представляет собой развитую инфраструктуру спин-офф компаний и стартапов, научных исследований и разработок [2].

В целом можно отметить высокую интегрированность немецкого бизнеса в научную деятельность и, как следствие, большое количество спин-офф компаний, переходящих в стартапы и, в последствии, в самостоятельные бизнес-единицы. В качестве примера успешного развития немецкой спин-офф компании можно привести фирму SAP SE, одного из мировых лидеров в области разработки автоматизированных систем управления. Эта фирма в свое время выделилась из компании IBM.

Из особенностей в организации спин-офф компаний, которые выявились в ходе визита в Берлин, можно отметить следующее:

- готовность студентов к созданию инновационных продуктов, особенно в области информационных технологий;
- междисциплинарные связи, как одно из возможных условий для создания жизнеспособной спин-офф компании;
- наличие в вузах и крупных компаниях инфраструктуры для поддержки спин-офф компаний, как управленческой, так и финансовой;
- готовность государственных и частных фондов к выделению специальных грантов для финансирования спин-офф компаний;
- повсеместное использование английского языка для общения.

Последний пункт позволяет спин-офф компаниям и стартапам сразу ориентироваться на международный рынок вне зависимости от направленности деятельности.

Отдельно можно отметить взаимосвязь международного образовательного стандарта в области Computer Science с возможностями по созданию спин-офф компаний. Данный стандарт отводит достаточно времени на практико-ориентированную деятельность, так же, как и современный российский стандарт по направлению «Информатика и вычислительная техника» [3]. Вместе с большим количеством курсов по выбору, направленных на современные информационные технологии, это создает хорошую почву для возможных спин-офф проектов.

#### **Литература**

1. Васильев Н.М. Компании спин-офф и их роль в коммерциализации научно-технического трансфера // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2010. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompanii-spin-off-i-ih-rol-v-kommertsializatsii-nauchno-tehnicheskogo-transfera-1> (дата обращения: 01.02.2018).
2. НВГУ продолжает изучать европейский опыт по созданию спин-офф компаний в рамках проекта UNISON при поддержке программы Erasmus+ / Новости НВГУ. URL: <http://nvsu.ru/news/3034/> (дата обращения: 01.02.2018).
3. Слива М.В. Содержательный аспект международного стандарта образования в области Computer Science // Прикладная информатика. 2016. № 1(61). С. 83-92.

**Н.С. Студеникина**

*студент*

*Россия, Иркутск*

*Иркутский государственный университет*

**Л.Ю. Авдеева**

*студент*

*Россия, Иркутск*

*Иркутский государственный университет*

*Научный руководитель: Ю.В. Борисова*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного*

*и муниципального управления*

*Россия, Иркутск*

*Иркутский государственный университет*

## **ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ ПО СПРАВЕДЛИВОЙ СТОИМОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ МСФО**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрен порядок проведения переоценки основных средств в соответствии с требованиями Международных стандартов финансовой отчетности (далее МСФО), проанализирована методология оценки определения рыночной стоимости основных средств, исследованы критерии информации об имуществе при сравнительном подходе к оценке основных средств.

**Ключевые слова:** МСФО; основные средства; справедливая стоимость; имущество; рыночная стоимость.

**N.S. Studenikina**

*student*

*Russia, Irkutsk*

*Irkutsk State University*

**L.U. Avdeeva**

*student*

*Russia, Irkutsk*

*Irkutsk State University*

*Scientific adviser: Yu.V. Borisova*

*PhD in Economics, associate Professor of Department of public administration*

*and municipal administration*

*Russia, Irkutsk*

*Irkutsk State University*

## **PECULIARITIES OF VALUATION OF FIXED ASSETS AT FAIR VALUE IN ACCORDANCE WITH IFRS**

**Abstract.** The article considers the procedure for revaluation of fixed assets in accordance with IFRS, analyzes the methodology for determining the market value of fixed assets, investigated the criteria of information about the property in a comparative approach to the valuation of fixed assets.

**Keywords:** FRS; fixed assets; fair value; property market value.

В соответствии МСФО, при признании активов в качестве основных средств они учитываются по первоначальной (исторической) стоимости. В дальнейшем учёт стоимости основных средств может вестись по одной из двух моделей: по модели первоначальной (исторической) стоимости или по модели переоценённой (справедливой) стоимости. Если учёт ведётся по модели первоначальной (исторической) стоимости, то основное средство учитывается по его себестоимости за вычетом накопленной амортизации и накопленных убытков от уменьшения полезности активов. Ведение учёта по модели первоначальной стоимости позволяет соблюсти один из основных принципов бухгалтерского учёта – принципа сопоставимости результатов [5].

В прошлом веке финансовая отчетность составлялась практически только по модели первоначальной стоимости. Однако уже с восьмидесятых годов прошлого столетия Совет (ранее называвшийся *комитетом*) по международным стандартам финансовой отчетности признал необязательным следование принципу первоначальной (исторической) стоимости и согласился с возможностью отказа от подготовки финансовой отчетности на основе себестоимости в пользу альтернативного подхода по учёту основных средств по модели переоценённой (справедливой) стоимости. Это было время становления и утверждения новой концепции в системе бухгалтерской отчетности, а именно концепции справедливой стоимости.

Но даже предприятия, которые принимают принципы последующей оценки по исторической (первоначальной) стоимости, время от времени переоценивают свои необоротные активы по модели справедливой стоимости. По мнению таких ученых Д. Александра, А. Бриттона и Э. Йориссена, «недавняя оценка земельного участка или завода, естественно, более ценна, чем отражение их стоимости пятидесятилетней давности». Но из-за этого, естественно, возникает несоответствие между текущей и прошлой отчетностью. Баланс как отчет о результатах и источниках их получения становится менее понятным, но зато более реальной становится капитализированная стоимость активов [3].

Как говорилось в первом параграфе второй главы диссертации, для различных видов активов и событий могут выбираться различные базы для измерения справедливой стоимости, но все они должны базироваться на рыночной основе. В оценочной методологии за рыночную основу берётся рыночная стоимость, на базе которой очень часто может устанавливаться справедливая стоимость, хотя само понятие рыночной стоимости является более узким, чем понятие справедливой стоимости. В соответствии с МСФО, рыночная стоимость определяется следующим образом: «рыночная стоимость – это расчётная денежная, за которую состоялся бы обмен имущества на дату оценки между заинтересованным покупателем и заинтересованным продавцом в результате коммерческой сделки после проведения надлежащего маркетинга, при которой каждая из сторон действовала бы, будучи хорошо осведомлённой, расчётливо и без принуждения».

Говоря о современных стандартах оценки основных средств, следует отметить, что МСФО (IFRS) 13 «Оценка справедливой стоимости» является результатом совместного проекта Совета по МСФО и Американского совета по стандартам финансовой отчетности. Требования нового МСФО сближены с американским стандартом СФУ 157 (КСУ 820 по новой классификации стандартов учета США).

МСФО (IFRS) 13 вводит единый подход для оценки справедливой стоимости, а также содержит новые требования к объёму раскрытия информации в отчетности компании. При этом определения и требования по раскрытию, которые содержит МСФО (IFRS) 13, становятся одинаковыми как для финансовых инструментов, так и нефинансовых активов и обязательств и собственных долевых инструментов компании [1].

В соответствии с принятым стандартом справедливая стоимость определяется как «цена выхода» – цена, которая была бы получена от продажи актива или которая была бы уплачена за передачу прав требования обязательства в сделке между независимыми участниками рынка на дату оценки либо на отчетную дату.

МСФО (IFRS) 13 вводит принципы основного рынка, наиболее благоприятного рынка и наилучшего использования.

Для оценки справедливой стоимости компании должны рассмотреть гипотетическую сделку на рыночных условиях, совершенную без давления или принуждения на основном рынке. Под основным рынком стандарт понимает рынок с наибольшим объёмом сделок с оцениваемым активом или обязательством.

При отсутствии основного рынка предприятие рассматривает гипотетическую сделку, совершенную на наиболее благоприятном рынке. Под наиболее благоприятным рынком подразумевается рынок, на котором актив был бы продан с наибольшей прибылью, а права требования обязательства переданы за наименьшую сумму.

Независимо от планируемого использования нефинансовых активов организация должна сравнить все возможные варианты использования активов и определить справедливую стоимость исходя из принципа наилучшего использования. Например, компания планирует продолжать использовать здание завода по производственному назначению, но теоретически его можно было бы более выгодно продать под строительство торгового центра. В этом случае предприятие должно оценить завод по стоимости торгового центра. Стандарт требует также раскрывать информацию о том, почему компания не использует этот актив наиболее выгодным способом [4, с. 33].

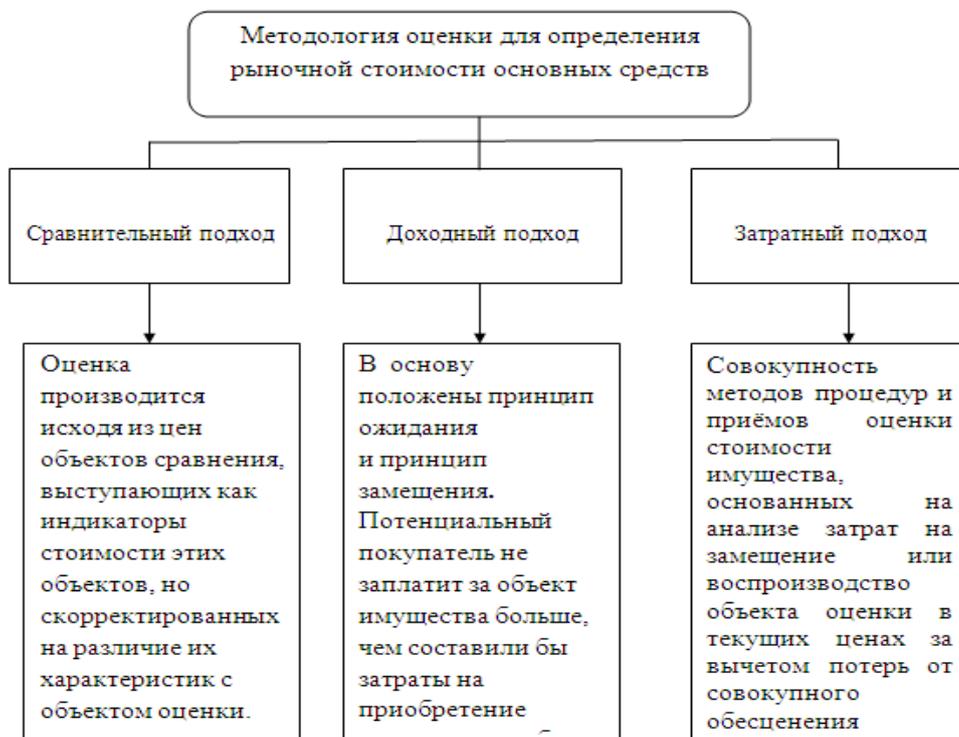
При использовании сравнительного подхода цены продаж подобных объектов имущества используются в качестве доказательств стоимости объекта оценки. Оценка производится исходя из цен объектов сравнения, выступающих как индикаторы стоимости этих объектов, но скорректированных на различие их характеристик с объектом оценки. Необходимость внесения поправок в цены объектов-аналогов возникает в связи с тем, что практически не существует двух одинаковых объектов имущества по всем существенным параметрам: правовым, экономическим, физическим, техническим и т. д.

В методологии оценки для определения рыночной стоимости используется три методологических подхода: сравнительный, доходный и затратный (рисунок 1).

Сравнительный подход особенно эффективен в случае существования активного рынка подобных объектов имущества.

Для определения рыночной стоимости объекта оценки с применением сравнительного подхода, информация о подобном имуществе должна отвечать следующим критериям (рисунок 2).

Не всегда, однако, возможно определить рыночную стоимость имущества на основе сравнительного подхода. Если нет возможности использовать сравнительный подход, оценка его стоимости производится на основе доходного подхода. В основу доходного подхода положены принцип ожидания, утверждающий, что стоимость объекта имущества определяется величиной будущих выгод от владения этим объектом, и принцип замещения, гласящий, что потенциальный покупатель не заплатит за объект имущества больше, чем составили бы затраты на приобретение другого объекта имущества, способного приносить аналогичный доход.



**Рис. 1. Методология оценки для определения рыночной стоимости основных средств**

Стоимость объекта определяется на основе будущих доходов, генерируемых объектом, приведённых к текущей стоимости. Если же невозможно использовать сравнительный и доходный подходы, то проводят оценку имущества с помощью затратного подхода. Затратный подход представляет собой совокупность методов процедур и приёмов оценки стоимости имущества, основанных на анализе затрат на замещение или воспроизводство объекта оценки в текущих ценах за вычетом потерь от совокупного обесценения оцениваемого имущества.



**Рис. 2. Критерии информации об имуществе при сравнительном подходе**

Таким образом, переход к налогообложению имущества физических лиц исходя из кадастровой стоимости осложнен ввиду высокой инвентаризационной стоимости недвижимости в регионе. Так, по итогам 2017 года инвентаризационная стоимость одного объекта налогообложения налогом на имущество физических лиц составила 547 тыс. р., что является пятым по величине значением среди регионов страны [2].

Трансформируя процедуры доходного подхода при оценке объектов основных средств специализированного характера, которые редко продаются отдельно, а рыночные свидетельства относительно их справедливой стоимости отсутствуют, в соответствии с МСФО, справедливая стоимость определяется на основе рыночной стоимости, полученной с применением доходного подхода, если объект основных средств потенциально способен генерировать доход.

### Литература

1. МСФО (IFRS) 13 «Оценка справедливой стоимости»: введен в действие на территории РФ приказом Минфина РФ от 18.07.2012 № 106-н в ред. от 27.06.2016 // СПС «Консультант Плюс».
2. Борисова Ю.В. Правовые и социально-экономические проблемы территориального развития: налоговый аспект / Л.Н. Батянова, Ю.В. Борисова, Е.В. Чигрина, С.В. Корнакова // Baikal Research Journal. 2017. № 4. URL: <http://brj-bguer.ru/reader/article.aspx?id=21906> (дата обращения: 10.02.2018).
3. Крупина Н.Н., Барткова Н.Н. Учет амортизации основных средств: российские и международные стандарты // Международный бухгалтерский учет. 2010. № 16.
4. Трофимов А.В. Переоценка основных средств по МСФО // Бухгалтерский учет. 2014. № 1. С. 32–43.
5. Шамова А.Ю. Основопологающие аспекты учета основных средств по МСФО // Молодой ученый. 2014. № 4. С. 73–75.

## К ВОПРОСУ О МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА ПРИ ВНЕДРЕНИИ СТАНДАРТОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

---

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются актуальные вопросы для организаций в процессе внедрения системы бережливого производства. Проведен анализ сущности понятия бережливого производства, рассмотрены подходы к управлению мотивацией персонала и даны рекомендации менеджерам при переходе предприятия к стандартам бережливого производства.

**Ключевые слова:** мотивация; бережливое производство; управление; менеджмент.

T.L. Sysoeva

*PhD in Economics, Assistant Professor of Department for Marketing  
and International Management  
Russia, Yekaterinburg  
The Ural State University of Economics*

### COMPANY STAFF MOTIVATION AS AN IMPORTANT ISSUE IN THE IMPLEMENTATION THE LEAN PRODUCTION

**Abstract.** In the paper the essential issues for organizations in the process of implementing lean manufacturing system are described. The analysis of the lean production concept is presented, the approaches for the management concerning the staff motivation and recommendations to managers in the process of transformation to the lean production standards are provided.

**Keywords:** motivation; lean manufacturing; management.

Систему бережливого производства используют на крупных промпредприятиях многих стран мира. Поскольку в актуальных рыночных условиях, при высоком уровне конкуренции, развитии глобализации, информационных технологий, успех работы в промышленности обусловлен качеством управления [1, с. 251]. Обратим внимание на то, что по результатам исследования Организация экономического сотрудничества и развития больше всего находится на работе трудоспособное население Южной Кореи, которое готово работать сверх установленных законодательством норм времени. Такая же тенденция прослеживается в России, когда наемные работники ради получения более высокого заработка, карьерного роста, готовы жертвовать своим свободным временем, временем проведения досуга и пребывания с семьей [7, с. 174]. Таким образом, специфика отношения к труду в России заключается в следующем: трудоспособное население относится к работе как к важной составляющей жизни, деятельности, приносящей доход и удовлетворение. И это необходимо учитывать при внедрении качественных изменений в систему управления, в том числе и в области бережливого производства.

На российских промышленных предприятиях практика бережливого производства активно внедряется в последнюю декаду. Суть бережливого производства состоит в том, что работник во время смены не должен тратить свою энергию на поиск нужного инструмента, искать проходы среди работающего оборудования. Все необходимые для работы материалы и инструменты должны находиться в строго определенном месте, которое обозначено соответствующей маркировкой. Все производственные процессы должны осуществляться по определенным правилам и стандартам, что к тому же значительно повышает уровень безопасности труда. В том числе, должны применяться единые стандарты к выполнению ремонтных работ. Содержимое инструментальных ящиков должно быть сложено аккуратными рядами, при этом каждый предмет имеет свою маркировку. Зона передвижения отмечена зелеными линиями, вход в опасную зону строго запрещен. Все проходы, места хранения сырья, оборудования и пустой тары должны обозначаться при помощи сигнальной разметки. При этом рабочие места всегда должны содержаться в чистоте. Итогом внедрения бережливого производ-

ства является снижение себестоимости продукции и рост объемов производства, уменьшение количества внеплановых ремонтов.

Большой проблемой для любого нововведения и изменения в процессе является устоявшееся мнение работника, которое сложно изменить. Авторы Джеффри Лайкер, Майкл Хосеус называют процесс внедрения системы бережливого производства «ломкой через колено», и призывают рассматривать сопротивление персонала как естественный процесс, при этом акцентируя внимание на важность понимания первопричины данного сопротивления [3, с. 8]. Подтверждение этому факту находится во многих работах по всему миру. Российские исследователи Н.Б. Фейгенсон, И.С. Мацкевич, М.С. Липецкая в рамках проекта «Бережливое производство и системы менеджмента качества», отмечают, что основной проблемой при внедрении концепции бережливого производства является слабая мотивация персонала. Авторы выделяют следующее: «низкий уровень исполнительской дисциплины», «недостаточность средств для мотивации», «непонимание рабочими производственного процесса», «низкие темпы обучения и вовлечения работников. Нежелание изменений», «слабость мотивационной системы», «отсутствует система мотивации», «сопротивление изменениям», «отсутствие заинтересованности в улучшениях среди рабочих и среднего звена ИТР» и т.п. [11, с. 42].

Фактом остается и то, что успешность процесса по внедрению стандартов в области бережливого производства на предприятии обуславливается и тем, какое отношение руководство будет демонстрировать в отношении рядовых сотрудников, рабочих, служащих офиса и других подразделений. Поскольку бережливое производство не ограничивается лишь технологическими изменениями производственных процессов с целью минимизации потерь, область философии бережливого производства распространяется и на психологический климат коллектива, развитие корпоративной культуры в гармонии с миссией и видением предприятия.

Так, лучшая практика управления все больше внимания уделяет созданию среды самореализации сотрудников. Организационные нововведения непосредственно ориентируют работника на саморазвитие, влияют на стремление внести личный вклад в общее дело и формируют долгосрочную мотивацию к достижениям в русле основных целей и приоритетов компании [6, с. 93-94]. Таким образом, работа с мотивацией персонала должна быть вынесена в стратегическое направление деятельности организации при внедрении системы бережливого производства.

Внешние атрибуты бережливого производства, такие как формальные обучающие тренинги или мотивационные семинары, не принесут пользу, в ситуации, когда нет целостного понимания смысла системы бережливого производства.

Тем не менее, каждого сотрудника можно и нужно мотивировать на работу. Важно последовательно и регулярно демонстрировать выгоду от проектов в рамках бережливого производства, которые для многих сотрудников изначально рассматриваются как бессмысленная трата времени и энергии. Поэтому необходимо разработать и предложить механизм мотивации персонала, который был бы понятен и отражал цель бережливого производства. Рассмотрим лишь некоторые особенности мотивации персонала при внедрении системы бережливого производства:

1) фактические достижения, премирование сотрудников осуществляется за реализованные проекты операционных улучшений с подтвержденным экономическим эффектом;

2) подразделения организации получают совокупный результат, например, реальная экономия денежных средств учитывается в бюджетах затрат подразделений (филиалов);

3) оперативность поощрения, период выплаты не должен быть излишне долгим, например, рабочие группы премируются в следующем квартале после завершения проекта улучшения, а проектные офисы по итогам года.

Для руководителей рабочих групп, менеджеров, ответственных сотрудников на предприятии за процесс внедрения системы бережливого производства будут актуальны рекомендации по модели Л. Грейнера, представлены в таблице 1.

**Рекомендации для ответственных лиц,  
отвечающих за процесс внедрения системы бережливого производства [составлено по 2, 5]**

Этап			
Подготовка	Размораживание	Изменение	Замораживание
1. Понимание необходимости изменений; 2. Проработка целеполагания; 3. Формулирование ожиданий; 4. Определение потерь; 5. Принятие сопротивления персонала как естественного процесса; 6. Составление четкого плана-графика мероприятий по внедрению системы бережливого производства	1. Снятие психологического напряжения; 2. Индивидуальные встречи с персоналом; 3. Системное проведение обучающих мероприятий; 4. Неформальное общение.	1. Оперативный контроль над полученными результатами; 2. Готовность к корректированию промежуточного контроля; 3. Поддержание обратной связи с сотрудниками; 4. Отслеживание изменений в плане-графике мероприятий по внедрению системы бережливого производства.	1. Развивающая обратная связь для сотрудников; 2. Использование информационных, наглядных материалов по итогам внедрения; 3. Проведение мотивационных встреч, собраний, бесед.

Как мы видим из таблицы, перед руководителями различных уровней стоят комплексные задачи на всех уровнях внедрения системы бережливого производства, требующие подготовки в области мотивации и управления персоналом. Без учета специфики психологического сопротивления нововведениям, процесс внедрения в области бережливого производства может потерпеть неудачу.

Таким образом, можно сказать, что организационные изменения – это очень важная часть работы любого предприятия. Благодаря изменениям, внедряемым в рамках системы бережливое производство, предприятие может функционировать практически без потерь, в процессе перехода к принципам бережливого производства, преодолевая кризисы в управлении мотивации персонала, достигается новый качественный уровень развития организации. С учетом развития рынков, конкуренции, экономической ситуации, деятельность российских предприятий претерпевает изменения, и направлена на поиск дополнительных источников дохода, выявлении резервов. Именно стандарты бережливого производства нацелены на качественный рост системы управления организацией. Подводя итог, можно сделать вывод о том, что данная тема имеет высокий потенциал для изучения и практического применения.

### Литература

1. Kapustina L.M., Sysoeva T.L. The implementation of the long-term and mutually beneficial relationships with suppliers in industrial market // North-East Asia Academic Forum. 2016. V. 1. P. 251–255.
2. Greiner Larry E. Patterns of Organization Change // Harvard Business Review. May-June 1967. URL: <https://hbr.org/1967/05/patterns-of-organization-change> (дата обращения: 19.02.2018).
3. Liker J.K., Hoseus M. Toyota culture. New York: McGrawHill, 2008. URL: [https://f.ua/statik/files/products/515946/korporativnaja-kultura-toyota-9785961416763\\_9619.pdf](https://f.ua/statik/files/products/515946/korporativnaja-kultura-toyota-9785961416763_9619.pdf) (дата обращения: 19.02.2018).
4. Бережливое производство и системы менеджмента качества / Н.Б. Фейгенсон, И.С. Мацкевич, М.С. Липецкая // Серия докладов (зеленых книг) в рамках проекта «Промышленный и технологический форсайт Российской Федерации» / Фонд «Центр стратегических разработок «Северо-Запад». СПб., 2012. Вып. 1. 71 с.
5. Павловец О.М. Использование концепции организационных изменений и организационного развития в практике менеджмента // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 2. С. 35.
6. Капустина Л.М. Совершенствование мотивации персонала на основе технологий внутриорганизационного маркетинга // Достойный труд – основа стабильного общества: сборник статей VIII Международной научно-практической конференции (г. Екатеринбург, 31.10-03.11.2016). Екатеринбург: Изд-во УрГЭУ, 2016. С. 93–98.
7. Тимохина Г.С. Специфика российского рынка труда в современных социально-экономических условиях // Профессиональное образование: проблемы, исследования, инновации: материалы IV Международной научно-практической конференции (г. Екатеринбург, 31.05.2017). Екатеринбург: Изд-во УМЦ УПИ, 2017. С. 170–176.

## ВНЕДРЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ХАССП НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИЩЕВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ

---

---

**Аннотация.** В статье освещены вопросы современного состояния ситуации с внедрением принципов ХАССП на предприятиях пищевой промышленности. Приведены основные разделы системы. Рассмотрены нюансы внедрения. Даны рекомендации для лучшей работы системы внутри производства.

**Ключевые слова:** ХАССП; пищевое производство; система контроля; документооборот.

А.Е. Khovrin

student

Russia, Moscow

Moscow State University of Food Production

### INTRODUCTION OF HASSP PRINCIPLES AT FOOD INDUSTRY ENTERPRISES FOR PRESENT

**Abstract.** The article deals with the current state of the situation with the introduction of HACCP principles at food industry enterprises. The above main sections of the system. Considered the nuances of implementation. Recommendations are given for the best work of the system within production.

**Keywords:** HACCP; food production; control system; document management.

Начиная с двухтысячных годов, в России стал увеличиваться интерес потребителей к рынку продуктов питания промышленного изготовления. Различные полуфабрикаты, полуфабрикаты высокой степени готовности, кулинарные изделия и т.д. Это связано с началом роста благосостояния жителей страны, а вместе с этим и отсутствием времени на приготовление домашней еды. Поскольку у многих людей работа стала отнимать большое количество времени, такая еда быстро набрала свою популярность [3, с. 427].

Вместе с ростом экономического благосостояния усиленными темпами прорабатывался вопрос обеспечения качества выпускаемой продукции. В этой связи в 2001 году Госстандартом РФ была произведена регистрация Системы добровольной сертификации системы ХАССП. Основной целью данного решения являлось совмещение Директивы ЕЭС 93/43 с уже имеющимися методами контроля предприятий пищевой промышленности и законодательными актами в этой сфере. Итогом данного решения было введение в действие с 01.07.2001г. ГОСТа Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» [5].

Бизнесмены стали активнейшее уделять внимание качеству и безопасности производимой продукции, поскольку это напрямую влияло на уровень их прибыли. Ведь именно качеством и безопасностью выпускаемой продукции они хотели завоевать больший потребительский рынок. С этой целью на многих предприятиях пищевой промышленности стала добровольно вводиться система ХАССП. Успешный опыт обеспечения качества и безопасности выпускаемой пищевой продукции привел к тому, что с 15 февраля 2015 года закон обязал внедрить систему ХАССП на всех предприятиях пищевой промышленности [1, с. 35; 2, с. 77].

Что же такое система ХАССП? Данная система обеспечивает качество и безопасность выпускаемой продукции на всем этапе технологического процесса, где есть риск возникновения опасной ситуации. Особое внимание уделяется на критические контрольные точки (ККТ). Их разрабатывает таким образом, что бы риски были снижены до приемлемого уровня или вовсе устранены по итогам целенаправленного контроля. Обеспечение внедрения системы ХАССП подразумевает под собой помимо применения ее к собственному продукту, так же к продукции, поступающей на предприятие от поставщиков и прочим вспомогательным материалам. Важно отметить, что разработка данной системы не является формально-прописанной на бумаге. Достижение конкретных задач будет достигаться

только за счет понимания всей серьезности вопроса и личной ответственности каждого сотрудника компании.

Если говорить детально, то систему ХАССП можно разграничить на 11 разделов:

- введение системы;
- действия руководства по обеспечению контроля за выполнение системы;
- создание рабочей группы;
- информационная обеспеченность о продукции;
- информационная обеспеченность о производстве;
- характеристика опасностей;
- меры и действия по предупреждению опасных факторов;
- разработка ККТ;
- рабочие листы программы контроля;
- проверка действия системы;
- постоянная отчетность по системе [4, с. 68].

В настоящее время залог успешного ведения бизнеса – это соблюдение высоких стандартов качества на выпускаемую продукцию и внедрение систем производственного контроля, в том числе систему ХАССП. Руководство компании должно разрабатывать и документально подтверждать это. Зачастую бывает так, что самостоятельно это сделать проблематично. Специально для этих целей существуют аккредитованные организации, которые существенно облегчают ведение бизнеса. Проведя анализ действующих предложений на рынке был сделан вывод об основных предлагаемых услугах:

- разработка приказа о создании рабочей группы ХАССП;
- разработка руководства по БПП;
- разработка политика по БПП;
- разработка процедуры проведения внутреннего аудита;
- разработка процедуры управления отходами;
- разработка инструкций входного контроля;
- разработка инструкций о ежесменных медицинских осмотрах работников;
- разработка инструкций личной гигиены;
- разработка инструкций дезинсекции и дератизации;
- разработка процедуры управления несоответствующей продукцией;
- разработка инструкций по ведению документации;
- консультации по актуализации действующих ТТК предприятия;
- разработка планов ХАССП.

В большинстве случаев сотрудничество с такими внешними помощниками позволяет:

- изучить и апробировать технологию производства того или иного продукта;
- изучить требования к сырью, упаковочным материалам, санитарным и гигиеническим требованиям;
- произвести анализ индивидуальных особенностей управления качеством выпускаемой продукции на конкретном пищевом предприятии;
- изучить процесс производства с точки зрения безопасности и получить дополнительные консультации по его улучшению;
- изучить систему более детально, а при необходимости пройти обучение, как руководству, так и персоналу.

Однако, не смотря на все плюсы от системы ХАССП, руководству, внедряющему ее на своем предприятии, придется столкнуться с рядом трудностей. В первую очередь это является ее совмещение с уже принятой на производстве или полном переходе на новую. Вторая трудность это высокие капиталовложения, которые будут окупаться не один месяц. Закупка нового оборудования, набор новых сотрудников и т.д. Для многих предпринимателей это рискованный шаг, на который они пойдут с неохотой [4, с. 69].

Введение данной системы на производстве подразумевает под собой именно преданность идее, выработке продукции высокого качества, понимание каждым работником своей важности и ответственности в системе. Разработка полного пакета документов и нахождение их на производстве само по себе не даст результатов. В данной системе важен каждый человек. Его отношение к выполняемым обязанностям. Работа в общей системе от вышестоящего руководства до простых исполнителей, их взаимосвязь между собой, нацеленность на результат выпуска высококачественной и безопасной

продукции – залог успешного выполнения, внедренной на производстве системы качества и безопасности ХАССП [4, с. 69].

### Литература

1. Германская Л.Г., Пасько О.В., Пензина О.В. Применение принципов ХАССП при разработке технологии творожного биопродукта // Аграрный вестник Урала. Уральский государственный аграрный университет. 2014. № 8 (126). С. 34–37.
2. Приступа О.А., Пасько О.В., Шадрин М.А. Использование модели активного качества, при разработке технологии ферментированной сливочно-соевой добавки // Хранение и переработка сельхозсырья. Пищевая промышленность. 2007. № 3. С. 77–78.
3. Ховрин А.Е., Ключкина О.Н., Птичкина Н.М. Разработка технологии и рецептур мясосодержащих замороженных полуфабрикатов с добавкой из растительного сырья местного происхождения // Технология и продукты здорового питания: материалы IX международ. науч.-практ. конф., посвящ. 20-летию спец. «Технология продукции и организация общественного питания». Саратов: ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ», 2015. С. 427–429.
4. Шутова О.А., Манукян А.Ф. Проблемы внедрения принципов ХАССП на предприятиях пищевой промышленности // Символ науки. 2015. № 11(1). С. 67–69.
5. С 15 февраля 2015 года обязательна сертификация пищевой промышленности по стандарту ХАССП (ИСО 22000) // СертЮнити. URL: <http://certunity.ru/> (дата обращения: 19.12.2017).

УДК 664.65:338.33(476)

**Е.В. Шевченко**

*студент*

*Беларусь, Горки*

*Белорусская государственная сельскохозяйственная академия*

*Научный руководитель: Л.И. Дулевич*

*кандидат экономических наук, профессор кафедры агробизнеса*

*Беларусь, Горки*

*Белорусская государственная сельскохозяйственная академия*

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТОВАРНОГО АССОРТИМЕНТА КАК ОДНО ИЗ НАПРАВЛЕНИЙ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОИЗВОДСТВА ФИЛИАЛА «ЛИДСКИЙ ХЛЕБОЗАВОД» ОАО «ГРОДНОХЛЕБПРОМ»

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрены возможности применения ABC– и XYZ-анализа в комплексе с целью формирования ассортиментной политики и разработки стратегии экономического развития предприятия.

**Ключевые слова:** ассортиментная политика; ABC-анализ; XYZ-анализ; ассортиментные группы.

**E. V. Shevchenko**

*student*

*Belarus, Gorki*

*Belarusian state agricultural Academy*

*Scientific adviser: L.I. Dulevich*

*PhD in Economics, Professor Department of agribusiness*

*Belarus, Gorki*

*Belarusian state agricultural Academy*

## IMPROVEMENT OF THE PRODUCT RANGE AS ONE OF THE DIRECTIONS OF INCREASE OF EFFICIENCY OF PRODUCTION BRANCH «LIDA BREAD-BAKING PLANT», OJSC «GRODNOHLEBPROM»

**Abstract.** The article considers the possibilities of ABC– and XYZ-analysis application in complex with the purpose of assortment policy formation and enterprise economic development strategy development.

**Keywords:** assortment policy; ABC-analysis; XYZ-analysis; product group.

Одним из наиболее распространенных методов анализа товарного ассортимента является ABC-анализ, который основывается на принципе Парето: «20% усилий дают 80% результата, а остальные 80% усилий – лишь 20% результата» [1].

Метод ABC-анализа позволит определить те 20% товаров, которые являются приоритетными для предприятия. Данный метод предполагает ранжирование товарного ассортимента по различным параметрам – по удельному весу в денежной выручке, по удельному весу в структуре товарных запасов, по удельному весу в структуре прибыли и т. д.

ABC-анализ позволяет:

- выделить позиции, которые вносят наибольший вклад в суммарный результат.
- анализировать три группы вместо большого списка.
- работать сходным образом с позициями одной группы.

Метод строится по принципу классификации анализируемых товарных групп на 3 группы – А, В и С:

- Группа А дает 80% выручки, содержит 20% наименований.
- Группа В дает 15% выручки, содержит 30% наименований.
- Группа С дает 5% выручки, содержит 50% наименований.

Рассмотрим ABC-анализ по ассортиментным группам на примере филиала «Лидский хлебозавод» ОАО «Гроднохлебпром» за 2017 год (таблица 1).

Таблица 1

**ABC-анализ денежной выручки**

Наименование продукции	Денежная выручка, тыс. руб.	Структура, %	Доля выручки с накопительным итогом, %	Группы
Хлеб ржано-пшеничный и пшенично ржаной без обойной муки	4074	27,2	27,2	А
Сдобные хлебобулочные изделия	3793	25,3	52,5	А
Кондитерские изделия	2276	15,2	67,7	А
Мучные кондитерские изделия	2254	15,0	82,7	В
Хлеб ржаной из обдирной и сеяной муки, включая хлеб из муки смешанной валки	1573	10,5	93,2	В
Хлеб пшеничный из муки 1 сорта	363	2,4	95,6	С
Хлеб пшеничный из муки высшего сорта	207	1,4	97,0	С
Пирожки, пироги и пончики	180	1,2	98,2	С
Бараночные изделия	160	1,1	99,3	С
Сухари, гренки, хрустящие хлебцы	89	0,6	99,9	С
Сахаристые кондитерские изделия	22	0,1	100,0	С
Всего	14991	100,0	х	х

**Примечание.** Таблица составлена автором на основе данных предприятия

Таким образом, проведенный ABC-анализ показывает, что основную долю товарооборота предприятия обеспечивают, такие ассортиментные группы, как хлеб ржано-пшеничный и пшенично-ржаной без обойной муки, сдобные хлебобулочные изделия и кондитерские изделия, так как только они попали в основную группу «А». Группа «А» – самые важные товары предприятия, которые приносят максимальную выручку. Предприятие будет нести большие потери денежной выручки при резком снижении объемов производства данной группы товаров, а, следовательно, ресурсы группы «А» должны жестко контролироваться, четко прогнозироваться, быть максимально конкурентоспособными и не терять свои сильные стороны.

В группу «В» попали такие ассортиментные группы, как мучные кондитерские изделия и хлеб ржаной из обдирной и сеяной муки, включая хлеб из муки смешанной валки, требующие меньшего внимания, чем «А». Здесь осуществляется обычный контроль и сбор информации о запасах, который должен позволить своевременно обнаружить основные изменения в использовании запасов.

Ассортиментные группы – хлеб пшеничный из муки 1 сорта, хлеб пшеничный из муки высшего сорта, пирожки, пироги и пончики, бараночные изделия, сухари, гренки, хрустящие хлебцы, сахаристые кондитерские изделия, относящиеся к группе «С», нуждаются в развитии и требуют дополнительных акций по стимулированию сбыта, например, в виде снижения цен или расширения ассортимента.

Таким образом, наибольшую выручку предприятию приносит производство и реализация кондитерских изделий, сдобных хлебобулочных изделий и хлеба ржано-пшеничного и пшенично-ржаного из обдирной муки. Поэтому необходимо обеспечить стабильное увеличение объемов производства данного товара.

Из данных таблицы 2 можно сделать вывод о том, что выручка реализации группы «А» составляет 10143 тыс. руб., группы «В» 3827 тыс. руб., группы «С» 1021 тыс. руб.

Таблица 2

**Результаты ABC-анализа**

Группа	Денежная выручка		Количество товарных групп	
	тыс. руб.	доля, %	единиц	доля, %
А	10143	67,66	3	30
В	3827	25,53	2	20
С	1021	6,81	6	60
Итого	14991	100,00	10	100

**Примечание.** Таблица составлена автором на основе данных предприятия.

Для более полной оценки товаров предприятия необходимо использовать так же XYZ-анализ. Для этого необходимо определить:

- анализируемый период;
- выручку каждого товара для каждого периода;
- среднее значение выручки;
- коэффициент вариации выручки от каждого товара, который характеризует изменение выручки за отчетный период;

Коэффициент вариации рассчитывается по формуле (1):

$$v = \frac{\sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}}}{\bar{x}} \times 100\%, \quad (1)$$

где  $x_i$  – значение параметра по оцениваемому объекту за  $i$ -тый период;

$\bar{x}$  – среднее значение параметра по оцениваемому объекту анализу,

$n$  – число периодов.

Коэффициент вариации позволяет сравнивать между собой стабильность продаж нескольких групп товаров, имеющих разный объем продаж.

Данный XYZ-анализ предполагает деление товаров на три группы.

Группа X – товары, спрос на который стабилен. Коэффициент вариации таких товаров составляет до 10%.

Группа Y – товары, спрос на которые слегка колеблется. Коэффициент вариации которых составляет от 10% до 25%.

Группа Z – товары, спрос на которые спрогнозировать практически невозможно. Коэффициент вариации для которых составляет более 25%.

По значению коэффициента вариации все товары делятся на три группы: X – коэффициент вариации выручки не более 10%, Y – 10-25%, Z – 25%.

В таблице 3 представлен XYZ-анализ выручки за отчетный период.

Таблица 3

**XYZ-анализ выручки за отчетный период**

Наименование продукции	Выручка, тыс. руб.			Среднее значение, тыс. руб.	V	Группа (X, Y, Z)
	2015г.	2016г.	2017г.			

Хлеб ржано-пшеничный и пшенично ржаной без обойной муки	3656	3628	4074	3786,0	6,6	X
Сдобные хлебобулочные изделия	2829	3260	3793	3294,0	14,7	Y
Кондитерские изделия	2396	2370	2276	2347,3	2,7	X
Мучные кондитерские изделия	2378	2344	2254	2325,3	2,8	X
Хлеб ржаной из обдирной и сеяной муки, включая хлеб из муки смешанной валки	1333	1503	1573	1469,7	8,4	X
Хлеб пшеничный из муки 1 сорта	381	363	363	369,0	2,8	X
Хлеб пшеничный из муки высшего сорта	130	166	207	167,7	23,0	Y
Пирожки, пироги и пончики	184	161	180	175,0	7,0	X
Бараночные изделия	51	75	160	95,3	60,1	Z
Сухари, гренки, хрустящие хлебцы	98	105	89	97,3	8,2	X
Сахаристые кондитерские изделия	18	26	22	22,0	18,2	Y

**Примечание.** Таблица составлена автором на основе данных предприятия.

Товары данного предприятия относятся к группе «X», что свидетельствует о стабильности спроса.

Запасы товаров из группы «Z» можно сократить или перейти по этим наименованиям на предварительный заказ.

Проведем совмещённый ABC – XYZ-анализ выручки, на основе которого построим таблицу 4. В ячейки таблицы заносим наименования товаров, принадлежащих обоим группам.

Таблица 4

#### Классификация товаров по ABC и XYZ-группам

	A	B	C
<b>X</b>	<b>AX</b> – хлеб ржано-пшеничный и пшенично ржаной без обойной муки, кондитерские изделия	<b>BX</b> – мучные кондитерские изделия, хлеб ржаной из обдирной и сеяной муки, включая хлеб из муки смешанной валки	<b>CX</b> –хлеб пшеничный из муки 1 сорта, Пирожки, пироги и пончики, Сухари, гренки, хрустящие хлебцы
<b>Y</b>	<b>AY</b> – сдобные хлебобулочные изделия	–	<b>CY</b> –хлеб пшеничный из муки высшего сорта, Сахаристые кондитерские изделия
<b>Z</b>	–	–	<b>CZ</b> –бараночные изделия

**Примечание.** Таблица составлена автором на основе данных предприятия.

Проанализировав таблицу 4 можно сделать вывод по ABC-XYZ-анализу:

– Товары группы «AX» приносят наибольшую выручку предприятию. Необходимо обеспечить постоянное наличие данного товара, но для этого не нужно создавать избыточный страховой запас. Расход товаров этой группы стабилен и хорошо прогнозируется.

– Товары группы «BX» отличает высокая доля прибыли и стабильности. Необходимо обеспечить постоянное наличие товара, но для этого не нужно создавать избыточный страховой запас. Расход товара этой группы стабилен и хорошо прогнозируется.

– Для товаров группы «CX» можно уменьшить страховой запас до минимального уровня и использовать систему управления запасами с постоянной периодичностью между заказами.

– По товарам группы «CY» можно перейти на систему с постоянным объемом заказа, но при этом формировать страховой запас, исходя из имеющихся у компании финансовых ресурсов.

– В группу товаров «CZ» попали бараночные изделия. В случае убыточности производства эти товары лучше вывести из ассортимента. В любом случае их нужно регулярно контролировать, так как именно из этих товаров возникают неликвиды, от которых компания несет потери.

Наибольшую выручку предприятие получает от реализации хлеба ржано-пшеничного и пшенично-ржаного без обойной муки и кондитерских изделий. Наименьшую выручку приносит бараночные изделия, сухари, гренки, хрустящие хлебцы и сахаристые кондитерские изделия, что свидетельствует о том, что предприятию необходимо совершенствовать свой ассортимент путём внедрения нового товара на рынок, либо сокращением выпуска данных изделий. Этот аспект необходимо учесть при разработке стратегии экономического развития предприятия. Таким образом, использование разнообразных методов анализа ассортимента помогает решить вопросы товарной, ассортиментной и ценовой политики, выбора рыночных сегментов и каналов сбыта, управления запасами, повышения эффективности использования инструментов маркетинговых коммуникаций.

## Литература

1. Закон Парето – Правило 80/20. URL: <http://constructorus.ru/uspeh/zakon-pareto.html> (дата обращения: 03.02.2018).

УДК 332.1:614

**Е.В. Шрейдер**

*студент*

*Россия, Омск*

*Финансовый университет при Правительстве РФ, Омский филиал*

**С.Д. Никитин**

*студент*

*Россия, Омск*

*Финансовый университет при Правительстве РФ, Омский филиал*

*Научный руководитель: Т.В. Конорева*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и менеджмента*

*Россия, Омск*

*Финансовый университет при Правительстве РФ, Омский филиал*

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

---

---

**Аннотация.** Данная статья рассматривает понятие качества по отношению к такому органу власти как Министерство здравоохранения Омской области. В статье производится анализ подходов к качеству, определяется применимость принципов менеджмента качества, приводятся фактические данные работы Министерства.

**Ключевые слова:** Министерство здравоохранения Омской области; качество; подходы к оценке качества; принципы управления качеством; субъект качества; объект качества; предмет качества.

**E.V. Shreider**

*student*

*Russia, Omsk*

*Financial University under the Government of the Russian Federation, Omsk branch*

**S.D. Nikitin**

*student*

*Russia, Omsk*

*Financial University under the Government of the Russian Federation, Omsk branch*

*Scientific adviser: T.V. Konoreva*

*PhD in Economics, associate professor*

*Russia, Omsk*

*Financial University under the Government of the Russian Federation, Omsk branch*

## QUALITY ASSESSMENT IN THE MINISTRY OF HEALTH OF THE OMSK REGION

**Abstract.** This article considers the concept of quality in relation to such authority as the Ministry of Health of the Omsk region. The article analyzes the approaches to quality, determines the applicability of the principles of quality management, shows the actual data of the work of the Ministry.

**Keywords:** Ministry of Health of Omsk region; quality; approaches to quality assessment; principles of quality management; subject of quality; object of quality; subject of quality.

Качество применительно к Министерству здравоохранения Омской области – это соответствие Конституции Российской Федерации, Уставу (основной закон) Омской области, федеральному и областному законодательству, Положению о Министерстве здравоохранения Омской области; удовлетворение потребностям граждан Омской области, т.е. осуществление своих функций и полномочий в полном объеме, эффективно и результативно.

Субъектом качества является само Министерство здравоохранения Омской области. Объект – бюджетные и коммерческие учреждения, осуществляющие деятельность в сфере здравоохранения. Предмет – организация и контроль качества деятельности медицинских, фармацевтических, донорских, реабилитационных учреждений; разработка, выдвижение и реализация законов в сфере здравоохранения.

Подходы к оценке качества позволяют всесторонне рассмотреть успешность деятельности Министерства здравоохранения. Можно выделить пять групп факторов, из которых можно заключить разные определения качества и его уровня:

1) по восприятию. То есть необходима «картинка» – внешний вид учреждений, который привлекал бы потребителя и внушал доверие. К сожалению, на практике далеко не все бюджетные учреждения имеют приятный для посетителей вид, большее внимание привлекают частные больницы и прочие учреждения здравоохранения.

2) с ориентацией на продукцию. То есть качество услуг может быть объективно измерено. Для этого и существуют медико-демографические показатели [2, с. 3–11].

3) с ориентацией на конечного потребителя. Для этого проводятся анкетирования потребителей, а также существуют горячие линии. Определенно, в этой области необходимо развиваться, так как работа с обратной связью проводится эффективно в основном в коммерческих учреждениях [4].

4) с точки зрения производства. Необходимость выполнения всех процедур, следуя нормам, правилам, ГОСТам и другим всевозможным предписаниям. Так как медицина – точная наука, все действия в этой области нуждаются в строгой регламентации.

5) ценностная ориентация. Важная роль затрат и эффективного использования бюджетных средств, которое влияет на стоимость услуг.

Применимость принципов управления качеством заключается в реализации всех восьми принципов:

1. Целенаправленность: цель – обеспечение проведение государственной политики на территории Омской области в сферах: охраны здоровья населения Омской области, функционирования, развития и охраны курортов, лечебно-оздоровительных местностей и природных лечебных ресурсов, обращения лекарственных средств на территории Омской области [1]. В то же время политика Министерства здравоохранения недостаточно ориентирована на потребителя, а следовательно, недостаточно конкурентоспособна в своей отрасли. Вопросы применения целеориентированного подхода к оценке качества и эффективности неоднократно поднимались в трудах ученых, в т.ч. Финансового университета [3, 5].

2. Системность: деление на структурные подразделения, каждое из которых выполняет свои обязанности (29 подразделений).

3. Комплексность: Министерство осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами исполнительной власти Омской области, хозяйствующими субъектами, субъектами государственной системы здравоохранения Омской области и частной системы здравоохранения на территории Омской области, федеральными органами государственной власти, общественными объединениями, организациями, в том числе иностранными, а так же общая организация деятельности (Министерство возглавляет Министр здравоохранения Омской области, финансирование Министерства осуществляется за счет средств областного бюджета, Министерство для осуществления своей деятельности наделяется имуществом, находящимся в собственности Омской области, на праве оперативного управления)

4. Оптимальность: сбалансированность и правильное распоряжение бюджетом (кассовое исполнение на 2014 год составило 14 815 673 631,33 рублей (99,1%) от утвержденных годовых ассигнований (в том числе по средствам областного бюджета 13 888 342 686,27 рублей (99,3%), федерального бюджета 890 751 810,35 рублей (96,8%) и средства ФФОМС 36 579 134,71 рублей (97,5%).

5. Плановость: планирования бюджета и его исполнение в 2014 году происходило в рамках формирования государственных программ Омской области, планирование проверок и организационных мероприятий.

6. Непрерывность: деятельность постоянно и непрерывно по действующему законодательству с момента вступления в силу Указа губернатора Омской области № 133 от 13 ноября 2007 г.

7. Информационный подход к принятию решений: исключение человеческого фактора и «волевого» решения, рационализация действий на основе всей доступной информации, включая СМИ, реакцию клиентов, анализ статистических данных. Для реализации данного принципа проводятся экспертизы в подведомственных организациях, создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на терри-

тории Омской области. Также проводится осуществление мониторинга обеспечения доступности лекарственных препаратов для медицинского применения и медицинских изделий для населения Омской области.

8. Постоянное совершенствование: постоянное изменение и правки НПА в области здравоохранения (на 2017 год – 86 проектов) [6].

В рамках оценки деятельности министерства здравоохранения используются медико-демографические показатели: снижение смертности населения Омской области от всех причин, а также проводится конкретизация причин при составлении статистических данных в отчете; обеспеченность населения врачами; отношение заработной платы врачей и медицинского персонала; удовлетворение реальных потребностей населения и др.

По результатам доклада об основных направлениях деятельности министерства за 2015 год можно сделать ряд выводов, характеризующих качество деятельности министерства. [2, приложение 2] С 2013 по 2015 года смертность от всех причин снизилась на 5%, а ожидаемая продолжительность жизни выросла на 1,5% за этот же период. Однако обеспеченность населения врачами сократилась почти на 22%, что может свидетельствовать об оптимизации рабочего процесса. В противном случае, увеличение очередей в медицинских учреждениях приведут к снижению качества оказываемых услуг и вызовут негативный отклик населения. Как следствие сокращения количества сотрудников, отношение средней заработной платы врачей к средней по области выросло почти на 14%. Заработные платы среднего и младшего медицинского персонала выросли на 22% и на 20% соответственно. На 7% повысилось удовлетворение реальных потребностей населения. В целом справедливо говорить о положительной динамике развития здравоохранения в Омской области, однако темы роста оставляют желать лучшего, учитывая текущую экономическую ситуацию и стадию развития экономической системы России в целом. Для развивающейся рыночной экономики характерны более высокие темпы роста.

Отрасль здравоохранения является одной из ключевых по социальной важности в современном обществе. Именно поэтому качество деятельности министерства здравоохранения Омской области оказывает непосредственное влияние на конкурентоспособность региона. Повышение качества услуг системы здравоохранения в первую очередь приводит к сокращению средней продолжительности болезни клиентов, сокращению времени предоставления услуг. Следствием такой положительной динамики станет увеличение работоспособности населения и сокращение издержек производства в отраслях, где они работают. Эффективный мониторинг заболеваний может привести к своевременному выявлению экологических проблем региона. Меры по улучшению данного показателя увеличат издержки производства (возможно даже приведет к созданию нового, социально-ответственного направления в политики организаций) и положительно скажутся на качестве жизни населения и привлекательности региона.

### Литература

1. Указ губернатора Омской области от 13.11.2007 № 133 (ред. от 03.01.2016) «Об утверждении положения о Министерстве здравоохранения Омской области».
2. Приказ Министерства здравоохранения Омской области от 10.10.2014 № 63 «Об утверждении доклада о результатах и основных направлениях деятельности Министерства здравоохранения Омской области на 2015 и плановый 2016 и 2017 гг.»
3. Государственные и муниципальные услуги: организационно-правовой и финансово-экономический аспекты / М.Г. Родионов, Н.П. Реброва, Н.Ю. Симонова и др.; под ред. Н.П. Ребровой. Омск: Изд-во Государственный университет Министерства финансов РФ, 2012. 316 с.
4. Иванченко О.В. Методологические подходы к оценке уровня качества в сфере услуг // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2015. № S16. С. 26–30.
5. Конорева Т.В. Возможности применения целеориентированного подхода к оценке эффективности государственных и муниципальных услуг // Экономика и финансы: теоретические и практические аспекты управления: сборник трудов Международной научно-практической конференции / редколлегия: Н.А. Бурмистров, Б.И. Нефедов, М.Г. Родионов. 2013. С. 44–49.
6. Сайт Министерства здравоохранения Омской области. URL: <http://mzdr.omskportal.ru/> (дата обращения: 10.02.2018).

**И.В. Шустова**

*студент*

*Россия, Кемерово*

*Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева*

**Я.А. Шустов**

*студент*

*Россия, Кемерово*

*Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева*

**Д.М. Дубинкин**

*кандидат технических наук, доцент кафедры металлорежущих станков и инструментов*

*Россия, Кемерово*

*Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева*

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКЕ КАК СРЕДСТВО ДОСТИЖЕНИЯ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ**

---

**Аннотация.** В работе рассмотрены основные этапы внедрения и реализации на предприятиях электроэнергетики системы энергетического менеджмента на основе международного стандарта, а также некоторые способы реализации энергоэффективного производства в электроэнергетике.

**Ключевые слова:** система энергетического менеджмента; энергоэффективность; карта энергопотребления.

**I.V. Shustova**

*student*

*Russia, Kemerovo*

*T.F. Gorbachev Kuzbass State Technical University*

**Ya.A. Shustov**

*student*

*Russia, Kemerovo*

*T.F. Gorbachev Kuzbass State Technical University*

**D.M. Dubinkin**

*candidate of technical Science, assistant Professor of metal-cutting machines and tools*

*Russia, Kemerovo*

*T.F. Gorbachev Kuzbass State Technical University*

## **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN ELECTRIC POWER INDUSTRY AS THE ENERGY EFFICIENCY ACHIEVEMENTS TOOL**

**Abstract.** The paper considers the main stages of implementation and implementation of the energy management system on the basis of the international standard at the enterprises of power industry. Considers some ways of implementing energy efficient production in the electric power industry.

**Keywords:** energy management system; energy efficiency; energy consumption map.

The state of the energy industry is an objective index of a successfully developing country. In its turn the electric power industry is a component part of the large-scale power industry playing a key role in economic and technical development of a country in general. In accordance with [3] electric power industry is the section of a power engineering which is providing electrification of the country on the basis of rational expansion of production and use of electric energy. The experts of this energy area deal with such issues as efficient production, distribution, transfer and sale of the electric energy (EE). State standard (Russian ГОСТ) [4] establishes monitoring of indexes of quality of electric energy (Russian ПКЭ), and quality management – the influence on the conditions and factors affecting to quality of EE by means of the continuous, systematic and incidental quality control of EE in points of monitoring. Sharp increase of sources of consumption of EE, high power consumption of production, uncontrolled actions in the field of a power engineering without the considering recommendations of the system of power management (Russian сЭНМ) will result in low produc-

tion efficiency, and to decline in quality of the provided services, unprofitability of the enterprises and their non-competitiveness and also to fast exhaustion of energy resources. The various expenses arising in connection with deterioration of electric energy, expressed in a cost equivalent play an important role in a question of management of EE. In view of this the question of quality management of EE [3] is extremely important.

The object of power industry is rational production and use of EE. The process of producing of EE has to provide the high-quality product satisfying the needs of consumers and meeting the requirements of the international and domestic standards. Such a recent trend of management as power management is appeared in connection with the relevance of this question. Power management is the management of energy consumption.

The reforms in the field of power industry in Russia were directed to restructuring, commercialization and engaging investments into this area. The way of carrying out the reforms are explicitly described in [2]. The author of article [2] explicitly describes the main stages of development of power industry in Russia. It was also noted that in the country all conditions for formation of the competitive market of the electric power are created today. For maintaining this situation, it is necessary to seek to constant upgrading of EE and optimization of production. All these are the problems of energy management.

Power management – is the set of technical, economic and administrative methods of increase in energy efficiency according to international standard requirements of the ISO 50004:2014 [5]. It is worth to note that the system of power management is intimately bound and inseparable from the top management of the enterprise. The responsibility for realization, maintaining of operability of power management, continuous updating of basics are included in management duties. The system of power management resolves not only the issue of energy efficiency, but also ecological tasks. They are decrease in negative impact on the environment as a result of inefficient use of energy resources.

The main actions at realization of politics of system of power management are drawing up the maps of energy consumption, assessment of projects of saving of energy, introduction of a new inventory, perfecting and modernization of the existing production process the organization, taking into account advanced technologies, an energy audit. In accordance with [5] power management, based on the PDCA system, is implemented in several stages:

1. The Development of original positions of policy in the field of power management.
2. Power scheduling.
3. Analysis of power engineering.
4. Development of the purposes and problems of system of power management.
5. Introduction and functioning, management of basic processes and documentation.
6. Check: monitoring and the analysis, assessment on compliance to legal and performance specification.
7. The analysis and monitoring from the top management.

Realization of energy efficiency in production and energy saving by means of power management have to solve the problem of depletion of natural resources. The question of limitation of energy resources has a world scale.

State standard (Russian ГОСТ) 57934-2017 [4] is worked out on the basis of an international standard and features of national economy of the Russian Federation. Integration of power management with various business processes contributes to more results efficient.

During the formation and introduction into the system of power management, the structure of group on power management is important as well as definition of a clear boundary. It is a range of application of provisions of power policy in regard to fixed assets of the enterprise. Procedures and instructions have to be described legibly and clearly for employees in the manual of the field of power policy of the organization. The regular meetings of power group for the purpose of analyzing and assessing the achieved results in a particular time span are have to be held. It is necessary to hold systematically internal power audit for the purpose of elaboration of correcting actions and control of their execution.

The main instruments of realization of energy efficiency of production are systemic decrease in expenses on energy resources and production by means of introduction of energy saving technologies, preliminary rational scheduling, monitoring of development and transportation of the produced energy resources necessary for normal functioning of economic activity. The power policy sets the direction and the tendency of production and organizational processes and also contributes to improvement and increase in power results. At first, the organization represented by the top management and group on power management have to solve this tasks:

- increase in level of quality of the electric power services and goods provided to the consumer;
- modernization and increase in energy efficiency of production;

– reduction costs of production.

Introduction and rational realization of system of electric power management are the step towards to innovative development of all energy industry. Similar approach to the organization of production in the field of electric power industry is transition from «management on a state» to «management by results». The structure of the modern market and dominance of the international standards dictate rigid conditions, which oblige to rapid development and modernization of technological process of power branch.

### Литература

1. Анализ показателей качества электрической энергии в точках передачи энергии систем электроснабжения общего пользования посредством оценки отклонения частоты.
2. Войко А.В. Реформа электроэнергетики в России / Финансовый университет при Правительстве РФ. М., 2017. 21 с. URL: <http://www.e-rej.ru/upload/iblock/4f3/4f399fa5d259f2662a7a98ff75d85138.pdf> (дата обращения: 10.02.2018).
3. ГОСТ 19431-84. Энергетика и электрификация. Термины и определения ГОСТ 19431-84 Группа Е00.
4. ГОСТ 57934-2017 (ИСО 50004:2014) Системы энергетического менеджмента Руководство по внедрению, поддержке и улучшению системы энергетического менеджмента (ISO 50004:2014, MOD), введ. 8.11.2017 приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № 1714-ст. М.: Издательство стандартов, 2017. 49 с.
5. Международный стандарт ISO 50001:2011 Системы энергоменеджмента. Требования и руководства по их применению; в редакции 12.06.2012, взамен редакции 14.03.2012 / пер. В.А. Качалова.
6. Энергосбережение выходит на первый план // РДИЭ-новости. Информационный бюллетень. 1999. №1.

УДК 336.717

**К.А. Эльман**

*преподаватель кафедры нефтяных дисциплин*

*Россия, Сургут*

*Сургутский нефтяной техникум (филиал) Югорского государственного университета*

**М.А. Срыбник**

*преподаватель кафедры переработки нефти и газа*

*Россия, Сургут*

*Сургутский нефтяной техникум (филиал) Югорского государственного университета*

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ И СЕРТИФИКАЦИЯ КАК ДРАЙВЕРЫ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РОСТА

---

---

**Аннотация.** В 2014 г. на Всемирном экономическом форуме (ВЭФ) в Давосе прозвучал подготовленный группой экспертов (А. Кудрин, О. Цывинский) обзор «Российские регионы: драйверы роста», в котором российские регионы рассматриваются как своеобразные несущие конструкции для привлечения инвестиций и экономического роста страны.

**Ключевые слова:** стандартизация и сертификация; экономика; рост; Правительство РФ.

**К.А. Elman**

*lecturer of the Department of oil disciplines*

*Russia, Surgut*

*Surgut oil College (branch) of Yugra State University*

**M.A. Srybnyk**

*lecturer of the Department of oil and gas refining*

*Russia, Surgut*

*Surgut oil College (branch) of Yugra State University*

## THE INTERNATIONAL STANDARDS AND CERTIFICATION AS DRIVERS ECONOMIC GROWTH

**Abstract.** In 2014 at the world economic forum (WEF) in Davos was prepared by the expert group (A. Kudrin, A. Tsyvinski) review «Russian regions: growth drivers», in which Russian regions are considered as a kind of supporting structures for attracting investment and economic growth of the country.

**Keywords:** standardization and certification; Economics; growth Government.

The terms «driver», «driver of growth» appeared in the lexicon of economists recently. Economic terminology is a dynamically evolving, due to the regularities of the process of economic integration. Not to be confused in terms of a necessary common conceptual framework. And presented new terms, moving away from its original value, has become more and more used in the sense of «something that provides a development breakthrough». It is not necessary to delve into the study of economic terminology, especially because the ideas expressed by the experts were accepted and supported by the head of the Russian delegation at the forum, and therefore of practical interest to structural adjustment of the Russian economy. Deputy Prime Minister Arkady Dvorkovich as a head of representative office of Russia has made in his speech emphasis «on regional development, the priority development of the Russian regions». Investors are invited to consider when deciding the country in General and its specific regions, as some regions have already advanced in their institutional reforms further than Russia as a whole. In comparison with neighbors they formed an attractive investment climate and modern market institutions. These power structures of subjects of the Russian Federation builds its policy so that it fully reflects and combines the trends of globalization and regionalization of the national economic system. In their territories there is a wide range of joint cooperation, integration of economic development, formed the innovative content of the prospective plans of the multilateral dialogue structures [1].

According to Russian experts, the main growth points are already out of Moscow. Given the stagnation of development and the existing Federal budget deficit for the centre there comes a time when you need to support the best regional practices and to disseminate them throughout the country. On WEF data were provided by the world Bank in six regions of Russia most attractive to foreign investors (Ulyanovsk, Rostov and Kaluga regions, the Republic of Mordovia, North Ossetia – Alania, and Tatarstan). Noted such positive aspects of the regions as the removal of bureaucratic barriers, simplified access to funding, low level of corruption, the desire to increase the quantity and quality of labour resources. The authorities of these regions to build the work as willing investors, establishing contacts with all development institutions. To improve procedures developed and adopted new administrative regulations for all sectors of activity (allocation of land plots, connection to utilities, real estate registration, etc.), set time limits on the handling of administrative issues, plans are being developed for implementation in the regions of international management standards [2].

It should be noted that in the Russian Concept of national standardization system, adopted in 1998 (hereinafter – the Concept) in 1998 was formulated, the necessity of implementing the functions of standardization applied in international practice. In addition, identified two major challenges of standardization:

- creation of conditions for harmonization of national standards and other normative documents with international standards;
- ensuring communication to all States members of the world trade organization (WTO).

The implementation of the Concept in 1998 provided the conditions of Russia's accession to the WTO. But the economic situation in the world is constantly changing. It is no coincidence that binder is the topic of the meeting in Davos was called «the Reformatting of the world: consequences for society, politics and business». So, German Finance Minister W. Schaeuble criticized the activities of the European Union, as, in his opinion, the institutions of United Europe «overly bureaucratic» need to improve «institutional structure».

In this connection, illustrative of the former WTO Director-General P. Lamy, who believed that we need new methods of calculation of trade in value-added terms, to restore order in the contribution of different countries in international trade and solve the problem of trade imbalance in the increasingly complex trade system. According to Lamy, the goods are increasingly «made in the world». So, the iPhone production is carried out in five countries, and Boeing 787 – in seven countries. Each country creates a certain value, while the highly developed countries control the top-level links in the value chain. Therefore it is impossible to calculate the volume of international trade by total value of imports and exports.

It seems that all these arguments in full should be considered not only from the standpoint of globalization, but also from the standpoint of regionalization.

Study of world experience of conduction of works on standardization allows to draw some conclusions of importance for the correct alignment of the process of standardization and certification in Russia.

The result of the analysis of the global practices is to identify the following patterns:

- in the international standardization work carried out without exception in all areas;
- the activity aimed at harmonizing national standards do not allow creation of technical barriers;
- the establishment of standards contributes to a well-developed system of social relations, allows to realize the creative potential of the individual and the civil society;
- when determining the priorities in the standardisation method is used, Respondent of the survey a wide range of entrepreneurs, consumers, academics, researchers, experts in standardization, representatives of power structures;
- defining provisions in the development standards are the socio-economic environment and the prevailing way of life;
- testing of the developed standards held in small quantities and making the necessary adjustments;
- responsible for the development and implementation of standards is entrusted to a specific structure.

In this regard, the following illustrative examples.

In Japan for the national standardization meets Japanese industrial standards Committee, which has developed a standardization strategy, which has three basic elements:

- adaptation of enterprises to conditions of the world market with the use of the Committee, in which the creation of new standards involving both producers and consumers;
- promote the implementation of international standards, which are the main indicators of quality of products;
- controls the integration process to the international standards.

The Republic of Poland has become the leader among the countries of the European Union to develop the system of rural tourism. A breakthrough in the rate of formation of the system provided to the development of standards that meet the requirements of the world tourism organization. Poland adopted a uniform classification of guest houses tourists and the standards for all tourism facilities. This system deals with the Polish Federation of rural tourism «Guest farms».

In the US, the Federal office of the SBA (The U.S. Small Business Administration Administration small business development), established in 1953, actively influence the development of collaboration between large and small businesses. In addition, according to the study «U.S. Government policy regarding entrepreneurship and small business», «in the United States was adopted the law on the government national partnership programme of the «mentor – protégé» between large and small businesses (Government wide Mentor-Protege Program Act of 2001)». In the framework of the national program «mentor – protégé» 7 provides standards of compensation costs to companies-mentors for services provided charges for small businesses [3].

As a result, in the US 2/3 of GDP give small and medium businesses, implementation of innovative projects is 60% vs 10%, implemented in Russia. And only from 01.01.2014 under the Federal contract system of the Russian Federation not less than 15% of the annual volume of contracts should be given to small businesses and socially oriented non-profit organizations.

The issue of improving standardization in 2005, is devoted to the numerous publications of Russian scientists (J. J. Kaila, N. With. Sinelnikova, M. E. Orlova, etc.). The study addresses a wide range of issues of standardization of public services in order sustainable development of the territory, spheres of Bank activities, budget control, activities of control and accounts bodies, automated accounting systems, etc. the results of the scientific work helped to create a methodological and methodical basis for the adoption by the authorities of the relevant decisions.

The Russian government approved a new development Concept of national standardization system of the Russian Federation for the period till 2020 (hereinafter – the Concept 2012). Standardization is recognized as one of the key factors affecting modernization, technological and socio-economic development of Russia, and also to increase the defense capability of the state. In accordance with the Concept of 2012, the national system of standardization should take into account and implement the best international practices of quality management. The document emphasizes that at this stage there is an objective process of public awareness of the importance of high quality in all areas of human activities, including the quality of services provided.

Put in the concept of the 2012 goals can be achieved by addressing the following tasks:

- improving the organizational structure of standardization at national and regional levels;
- the development of national standards and improved timing of their preparation taking into account the commitments of the Russian Federation in accession to WTO;
- introduction to the processes of standardization of information technology.

In the framework of the implementation of the concept of 2012 is provided:

- annual renewal standards (to 15%) to priority sectors of the economy;
- standardization of innovative products alignment of national standards with international standards (70%);
- conducting scientific research aimed at the development of national standardization system.

It is assumed that the basic tools of realization of the concept of 2012 should be:

- sections of the branch Federal target programs and state programs dedicated to standardization;
- plans and programmes the development of national standards involving the development of standardization and unification in the areas of Economics, revision, change or abolition of the outdated national standards. Standardization and certification in Russia was responsible Federal Agency for technical regulation and Metrology of Russia Rosstandart. Its functions are:

- the organization of examination of projects of national standards;
- management of the activities of organizations engaged in the certification and standardization;
- approval of national standards of Russia, the development of national, international and interstate standards, and adapting national standards in accordance with international standards;
- organization of work of the Federal Fund of standards and technical regulations of Russia.

Rosstandart empowered:

- approval of the program of development of national standards;
- approval of the procedure of establishment and activities of the technical committees for standardization;
- adoption and introduction of the all-Russian classifiers;
- interdepartmental coordination of works for their conduct.

The development of the national classifications is ensured by the coordinated activities of Federal bodies of Executive power, and examination of projects of all-Russian codes and any amendments made to them are carried out FGUP «STANDARTINFORM» and technical Committee of all-Russian codes.

Note that Russia's accession to the WTO has intensified the growth of competition between domestic and foreign producers and suppliers of goods and services. Equal competition with Western companies possible in the event that Russian companies will operate in accordance with worldwide rules of business. One of these rules is the presence of enterprises and organizations of certificates of conformity to ISO 9000. Only these certificates will document competitiveness of the Russian manufacturer (supplier), the possibility of equal cooperation with foreign companies on the territory of the Russian Federation, and also will become guarantors of the implementation of the requirements of the WTO to the Russian enterprises.

Currently, the ISO 9001:2008 standard adopted in more than 170 countries and the number of certified companies has already exceeded 1 million, international experience shows that the presence of a certified quality management system (QMS) really allows enterprises to significantly reduce the production cost, to offset the costs associated with the certification process, increase the profitability of the business. In Russia, this process goes extremely slowly. In the last few years, this certification took place mainly construction companies, and then only for the sake of joining in the self-regulatory organization or participation in the contest. In addition, it is demanding and requires certain financial costs for obtaining and annual renewal of the certificate of conformity.

Since the WTO membership, in fact, erase the economic borders between companies of the countries participating in this organization at the present time, certification according to ISO 9000 standards is dictated by the objective reasons:

- opportunity to participate in auctions for public procurement;
- the necessity of entering the international market;
- attracting foreign investment.

All this will allow any Russian company to compete not only in domestic but also in foreign market. To do this, without respect for international rules, without establishing a close business relationship is simply impossible.

In these economic realities, the regional authorities need to initiate the interest of Russian companies to implement QMS. This undoubtedly will contribute to the economic prosperity of individual companies and of the region and the entire economy of the Russian Federation as a whole.

Currently, the process of standardization of quality systems of services. One of the first in this direction was developed GOST P 50691-94 «Model of service quality», based on the ISO 9000 standards. The information system is developed to work with experts in the field of standardization and certification, is working on an information system to support experts in the field of standardization. On the territory of all regions in the large industrial cities created centers of standardization, Metrology and certification.

In order to optimize the activities of the centers established by the Federal information Fund for ensuring the uniformity of measurements 10, which includes more than 24,000 standards. We are constantly working on the development of new standardization documents. For the period from 2008 to 2012 made more than 3000. The level of their compliance with international standards is more than 70%. Example of development of Kaluga region, noted the WEF world Bank. According to the results of socioeconomic development of Kaluga region in 2013 we can say the creation of 10 industrial parks on the territory of which the investment is implementing 86 projects, of which 64 is already operating businesses. The region is actively developing the automotive, tourism, pharmaceutical, transport and other clusters. In 2013, the region has opened 13 new industrial facilities and has signed 24 agreements on cooperation. The total investment in fixed assets amounted to 90 billion rubles In the regional budget received RUR 43.5 billion rubles. It is 1 billion rubles more than in 2012. The growth of industrial production Kaluga region was 7.5% compared to 2012, the volume of shipped products industrial production – 470 billion rubles, About 60% of this volume is the products of the so-called new economy, the growth of foreign investment by one third exceeds the indicator of 2012 11. And all this against the background of continuing stagnation in industry, the decline in the volume of investment in fixed capital, lack of financing major projects with participation of the state in Russia as a whole. The Minister of economic development of Kaluga region M. Shereikin in 2009 reported that the establishment of a technology Park in Obninsk postponed indefinitely. This is due to the fact that the state program of creation of technology parks requires co-financing from the regional budget in the amount of 50%. That is why for three years failed to complete the construction of the Technopark.

A similar situation repeated itself in 2011, when the Government of the Russian Federation proposed that the Kaluga region of the state program «Creation in the Russian Federation technoparks in sphere of high technologies». This program was approved in 2006 and in force until 2014 In the program aim of creating a favourable environment for enterprise development, available infrastructure for high-tech enterprises, research institutes, educational institutions, as well as territorial concentration of financial and intellectual resources within the regions. The point in dispute has put Russian President Vladimir Putin, noting that «the example of Kaluga region clearly shows how almost from scratch to create new industrial centers, actively involve advanced technology».

This assessment of Putin, is logical, as over the past years, the region demonstrates a new qualitative indicators, being one of the leaders of the process of industrialization of the country. Bias estimates were associated with a lack of a legal framework, including the law regulating the activities of industrial parks and of the system in the financing and management of the process of creation of technoparks, which is able to maintain only competent professionals. Was not formed and the system of independent expert monitoring by professional market participants (producers and consumers) able to provide full transparency of the process. At the same time, as noted in the study when the world has accumulated considerable experience in this field and has developed standardized solutions.

Currently on the territory of Kaluga region, there are a number of serious problems that require conceptual solutions, both at the Federal and regional level. At the same time, the region has proven the ability to operation breakthrough character, forming a zone of stability, prosperity and well-being. The area can act as a leader, embracing and engaging other subjects of the Russian Federation with different levels and needs, the specifics of the economic development and social problems in the process of innovation, long-term development. The example of this experience can we make predictions in other regions of the Russian Federation.

#### Literature

1. Esenina E. Yu. The Introduction of professional standards and experience the world // Further professional education in the country and the world. 2013. № 6. P. 6–8.
2. Zaitseva N. Organizational and methodical maintenance of activity on realization of state policy in the field of standardization and certification of qualifications (for example, tourism)] // Vestnik of Kemerovo state University. 2015. №. 2. P. 176–181.
3. Federal state statistics service. URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 10.02.2018).

# СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ: ОПЫТ СТРАН ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА И ПЕРСПЕКТИВЫ СОТРУДНИЧЕСТВА ДЛЯ РОССИИ

---

---

УДК 338.48

**L.I. Donskova**

*PhD in Economics, Associate Professor  
department «Recreational geography, tourism and regional marketing»*

*Russia, Barnaul*

*Altai State University*

**E.A. Averkin**

*student*

*Russia, Barnaul*

*Altai State University*

## ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION AS A FACTOR OF INCREASING THE QUALITY OF SERVICE (ON THE EXAMPLE OF SANATORIUM-HEALTH ORGANIZATION)

---

---

**Abstract.** An approach to the study of the consumers' satisfaction of services has been developed, taking into account the peculiarities of sanatorium and resort activities and the factors ensuring the improvement of the quality of its services. An empirical study of consumers of sanatorium and health services allows us to evaluate factors and compare the activities of the services of the organization being researched, which led to the substantiation of problems and the development of recommendations for improving the quality of services.

**Keywords:** satisfaction of consumers of sanatorium-resort services; factors; quality of service; questioning of consumers.

**Л.И. Донскова**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры рекреационной географии,  
туризма и регионального маркетинга*

*Россия, Барнаул*

*Алтайский государственный университет*

**Е.А. Аверкин**

*студент*

*Россия, Барнаул*

*Алтайский государственный университет*

## АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ САНАТОРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)

**Аннотация.** Разработан подход к исследованию удовлетворенности потребителей услуг, при этом учитываются особенности санаторно-курортной деятельности и факторы, обеспечивающие повышение качества ее услуг. Эмпирическое исследование потребителей санаторно-оздоровительных услуг позволяет оценить факторы и сравнить деятельность служб исследуемой организации, что привело к обоснованию проблем и разработке рекомендаций для повышения качества обслуживания.

**Ключевые слова:** удовлетворенность потребителей санаторно-курортных услуг; факторы; качество обслуживания; анкетирование потребителей.

Relevance. Formation and development of market relations in our country led to the commercialization of the spa area, while still retaining its social significance. The peculiarity of sanatorium-and-spa activities is that the production and consumption of sanatorium-and-sanatorium services with the use of curative natural factors should be accessible to the whole society. In practice, most sanatorium and health services are mixed and implemented on the basis of their partial payment by the consumer, and the part of the costs are borne by the state. The noted properties of sanatorium-health services determine their inclusion / or limitedness in market relations, and it is important to take into account their social orientation and features in the market.

In such conditions, the driving factor of competitiveness and sustainable development of modern sanatorium and resort organizations is the improvement of the quality of services provided. At the same time, the concept of quality of service marketing is aimed at increasing customer satisfaction and loyalty, which in turn should ensure the profitability and competitiveness of sanatoriums. If the organization evaluates customer satisfaction and understands what factors influence it, it will help in achieving the main strategic tasks assigned to it.

Analysis of the literature shows that at present the questions of satisfaction and quality of service are sufficiently developed and supported by a number of studies of the following authors: A.M. Vetitnev, A.V. Guzeva [1], L.S. Lebedeva [3], A.P. Chelenkov [5], O.I. Likhtanskaya, S.V. Belova [4], etc. The results of these studies are widely used in practice in marketing activities, characterize the interconnectedness of customer satisfaction and loyalty and service quality.

Client satisfaction should be understood as a set of ordered evaluations of individual service characteristics, with individually perceived and expected qualitative characteristics pouring into these assessments [3].

Quality is an integral indicator that includes qualitative and quantitative indicators (material and technical equipment, the environment, the behavior of employees and much more). The degree of customer satisfaction is recognized as the most important criterion for quality control of service. When a person evaluates the quality of a service, he compares some actual quality parameters with the expected values. If these expectations are the same, then the quality of the service is considered good or satisfactory. At the same time, expectations are based on such key factors as personal needs and interests, past experience, external communications, interpersonal communications, including evaluations of close people and even rumors. The magnitude of the discrepancy between the expected and actual performance of the service indicates the degree of effectiveness of the work of a particular organization.

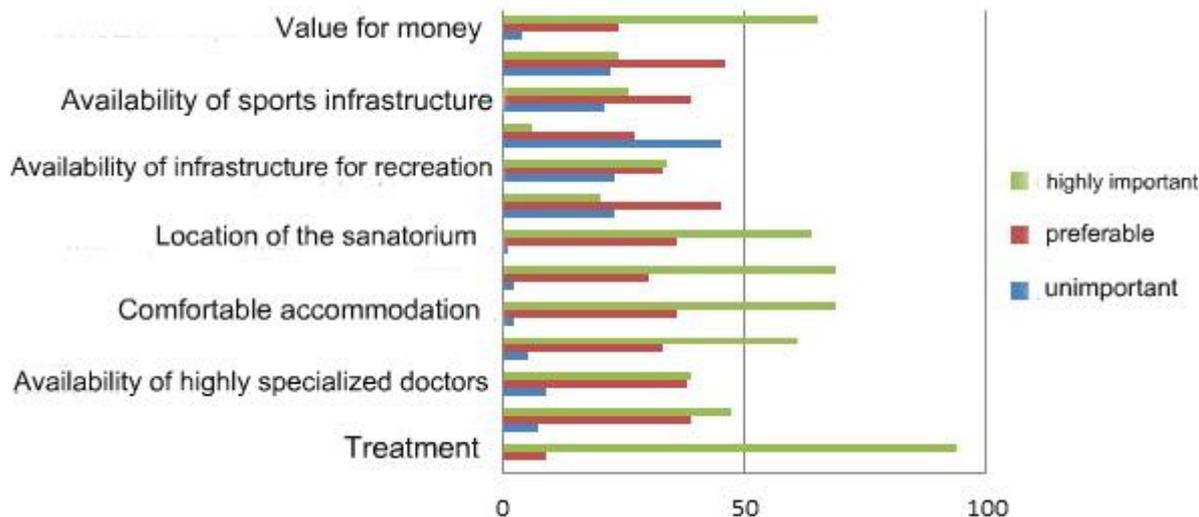
So, the degree of satisfaction of a person is a criterion for assessing the quality of service activities. Satisfaction, loyalty and quality of services are interrelated, and the quality of the provided services is the key to the effectiveness of any sanatorium-and-spa organization. In the study of the spa sector, this approach, in our opinion, looks more reasonable, and therefore it was adopted as a starting point for further analysis of the factors that have an impact on satisfying and strengthening the loyalty of consumers.

To assess customer satisfaction, marketing tools are used, including methods (economic, statistical) and ways of obtaining information [2]. The Likert scale is widely used in which respondents are asked to evaluate the services or the efficiency of the organization's personnel working on some developed criteria or scales (3, 5, 7-level).

The sanatorium «Barnaulsky» (the institution of Altai krai Union of Trade Union Organizations) was chosen as a base for conducting the research. Nowadays the sanatorium has successfully integrated into the market space, enjoys great popularity among residents of the Altai krai and other regions, and is awarded many prestigious Russian and international awards.

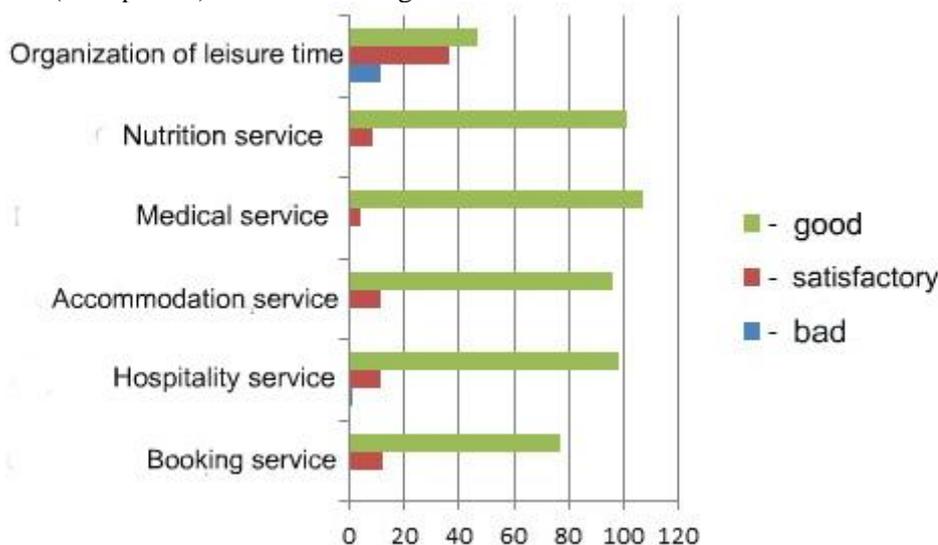
To assess the satisfaction of consumers, factors have been developed that are combined into four main groups: treatment, nutrition, accommodation and entertainment. These groups characterize the indicators, for example: the possibility of examination; the presence of doctors – domain specialists; comfortable accommodation, the beauty of the territory; evening entertainment; availability of infrastructure for children's recreation; SPA-center, cosmetologist's services; availability of sports infrastructure for outdoor activities; excursions; the ratio of price and quality of services.

A questionnaire for consumers was developed, which included questions that were combined into two blocks: 1 – assessing the factors that influence the choice of this sanatorium; 2 – evaluations of sanatorium services and the quality of the services provided. 269 guests of the sanatorium were interviewed using random sampling.



**Fig. 1. Assessment of factors affecting the choice of a sanatorium**

Based on the results of the consumer survey in Figure 1, the comparison provides estimates of the factors influencing the choice of the sanatorium. The study identified the five most important factors that respondents consider important when choosing a sanatorium. For the quality of these services (medical, accommodation and service, food), the user will be satisfied / dissatisfied with his stay at the sanatorium. The results of the satisfaction survey of the services of the sanatorium and their comparison with the assessment of the factors (as expected) are shown in Fig. 2.



**Fig. 2. Assessment of sanatorium services**

The importance of the price-quality ratio of sanatorium-and-spa services for respondents was estimated by the majority of vacationers (70%). In other words, guests of the sanatorium expect that the level of their satisfaction with the services of the sanatorium will correspond to the money spent. On the whole, the activity of all the services of the sanatorium is highly appreciated.

The highest rating («good») got the work of the medical service of the sanatorium (96%), the second place took the organization of catering (93%), in this case the gratitude in the answers of respondents voiced against doctors, medical staff, cooks, waiters. Respondents (83%) expressed a high degree of loyalty to the sanatorium to visit it once again, with their family or children as well. Most of them are ready to recommend the sanatorium-rest to their friends, relatives, and colleagues.

Other factors that may be minor, but affect customer satisfaction. We note that attention of all age categories of citizens to the physical exercise and sports has amplified recently. A fairly large number of respondents expressed a desire to travel outside the sanatorium for excursions, theaters and museums.

Now the event tourism in Altaikrai is being developed actively. The event tourism calendar in the summer contains several events per month that take place on weekends. At this time procedures in the sana-

torium are not carried out (or their list is limited), and vacationers are ready to pay additional funds for an interesting excursion, a visit to the theater, museum, etc.

As for the consumers of sanatorium services based on age, the majority of people are aged 50 and over (80%), 15% – 40–49 years, other children are under the age of 14 and young people 15–19. This can be explained by the fact that a person with age begins to feel an urgent need for restoring health and gains chronic diseases. In addition, SSF, medical institutions purchase vouchers for people of retirement age. The age of the guests, as well as the sexual identity (there are more women than men among the vacationers) affect their priorities and desires, which is reflected in their opinion about the importance of SPA-procedures in the sanatorium, infrastructure for recreation with children and infrastructure for sports.

Conclusions, problems and recommendations. The analysis of the factors of the sanatorium choosing and the evaluation of the sanatorium services' work allow us to compare the importance of the expectation and the actual evaluation. The expectation can be different: someone estimates the quantity and quality of procedures, someone estimates a comfortable room and the opportunity to get pleasant, relaxing SPA-procedures, someone prefers to communicate with nature, silence and fresh air. Satisfaction is rather a general impression of the sanatorium on the basis of a combination of positive emotions and impressions.

As a result of the survey of guests' satisfaction with the services of the sanatorium, the following disadvantages were identified: low level of comfort and equipment with modern room appliances; poorly organized work of the staff of the cultural and leisure block of the sanatorium, the program of the club is not interesting to the guests of the sanatorium. Despite their middle age, vacationers expect from this service the organization of more diverse and interesting programs, meetings on interests, trips outside the sanatorium while having free time without any procedure.

Considering the specific specificity of the service as direct contact of the consumer with the service staff of the sanatorium, the level of his qualification is an integral part of the quality of the services provided. The process of improving the quality of services is closely related to the level of qualification of the operating personnel, as well as the management of the organization. We will highlight the recommendations that are most significant for improving the quality of sanatorium-and-spa services: change the equipment and design of rooms; to hire qualified personnel to the staff of the sanatorium club who are capable of implementing sports and recreational mass and group events, interesting entertaining evening shows, contests, practical classes of clubs on interests; actively use the event calendar of Altai Krai to form a program of field trips.

In connection with this, it is proposed to carry out the following measures: bringing the standards of service adopted in the world practice to the sanatorium staff with the involvement of specialists from schools and universities of tourism and the hotel industry; stimulation of labour activity and motivation of the staff due to the creation of a flexible system of material and moral incentives.

The results of the empirical study of consumers of sanatorium and health services have revealed the most significant factors affecting satisfaction and quality of service in general. In the future, to balance the opinions of managers and clients, it is necessary to conduct internal studies of consumers on their assessment of the quality of care and regular monitoring of feedback (social networks, sanatorium website). In order to improve the efficiency of the sanatorium and health organization it is important to hire a specialist in quality management and give him the functions and authority to improve the quality of services.

The implementation of the system of measures will allow the sanatorium to improve the quality of services and the consumers' satisfaction with them, attract additional groups of consumers of sanatorium services and form a stable group of loyal consumers.

## References

1. Ветитнев А.М., Гузева А.В. Внутренний маркетинг в обеспечении качества санаторно-курортных услуг // Экономика здравоохранения. 2004. № 9. С. 26–30.
2. Власова М.Л. Социологические методы в маркетинговых исследованиях: учеб. пособие для вузов. М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2015. 709 с.
3. Лебедева Л.С. Оценка удовлетворенности и лояльности потребителей санаторно-курортных услуг // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2008. № 65. С. 185–191.
4. Лихтанская О.И., Белова С.В. Потребности клиента как фактор повышения качества обслуживания в гостиничном бизнесе // Наука и туризм: стратегии взаимодействия: сборник статей / под ред. А.Г. Редькина. Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2016. Вып. 5 (3). С. 29–34.
5. Челенков А.П. Управление качеством в сфере услуг. URL. <http://delovoyimir.biz/ru/articles/view/?did=10534>.

**Л.И. Алиева**

*студент*

*Россия, Самара*

*Самарский государственный экономический университет*

*Научный руководитель: Н.И. Иванова*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры мировой экономики*

*Россия, Самара*

*Самарский государственный экономический университет*

## **ОСОБЕННОСТИ СТАНДАРТИЗАЦИИ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКОЙ ПРОДУКЦИИ: ЗАРУБЕЖНАЯ ПРАКТИКА И РОССИЙСКИЙ ОПЫТ**

---

**Аннотация.** Актуальность темы исследования обусловлена бурным развитием электротехнической промышленности мира. Рассмотрена сущность стандартизации и унификации электротехники. Проанализирована деятельность Международной электротехнической комиссии (IEC), Международной организации по стандартизации (ISO), Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. Определена правовая основа стандартизации электротехнического оборудования в России. Выявлены аспекты зарубежной практики стандартизации, применимые в современных российских условиях.

**Ключевые слова:** стандартизация; унификация; электротехника; Международная организация по стандартизации (ИСО); Международная электротехническая комиссия (МЭК); ГОСТ Р; Росстандарт.

**L.I. Alieva**

*student*

*Russia, Samara*

*Samara State University of Economics*

*Scientific adviser: N.I. Ivanova*

*PhD in Economics, Assistant Professor Department for World Economy*

*Russia, Samara*

*Samara State University of Economics*

## **THE PECULIARITIES OF ELECTRICAL PRODUCTS STANDARDIZATION: FOREIGN PRACTICE AND RUSSIAN EXPERIENCE**

**Abstract.** The rapid development of the global electrical industry determines the relevance of the research topic. The essence of standardization and unification of electrical engineering products is considered. The activity of the International Electrotechnical Commission (IEC), the International Organization for Standardization (ISO), the Federal Agency for Technical Regulation and Metrology is analyzed. The legal basis for standardization of electrical equipment in Russia is determined. The foreign practice aspects of standardization, that are applicable in modern Russian conditions, are revealed.

**Keywords:** standardization; unification; electrical engineering; International Organization for Standardization (ISO); International Electrotechnical Commission (IEC); GOST R; Federal Agency on technical regulating and Metrology Rosstandart.

Развитие и становление рыночной экономики в России, укрепление позиции на мировом рынке, повышение конкурентоспособности товаров (работ, услуг), расширение качественной сбытовой сети спровоцировало создание нормативно-правовой базы для формирования технического законодательства, нормативов и требований, имеющих широкое применение в промышленно развитых странах. Обеспечение единого механизма реализации государственной политики по вопросам стандартизации и метрологии имеет важное место в отраслях отечественного производства.

Процесс стандартизация представляет собой деятельность, направленную на разработку и установление соответствующих требований, норм, правил, технических характеристик, как обязательных, так и рекомендуемых для исполнения. Принятые стандарты обеспечивают право потребителя на

приобретение товара надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность условий труда в соответствии с законодательством.

В настоящее время, значимость стандартизации подтверждается ее масштабами работ и целью защиты интересов общества, что особенно актуально при становлении глобальных международных рынков, таких, как Единый Европейский рынок, Северо-Американский рынок, Азиатско-Тихоокеанский рынок, в свою очередь, региональная стандартизация направлена на защиту интересов отдельного региона.

Зарубежная система стандартизации.

В зарубежной практике насчитывается относительно большое количество международных организаций, разнообразных по принципам построения, сферам деятельности и назначению.

В энергетической отрасли на сегодняшний момент существуют три организации, имеющие полномочия издавать международные стандарты, признанные во всем мире: Международная организация по стандартизации – ISO, Международная электротехническая комиссия – IEC, Международный союз электросвязи – ITU.

В настоящее время членами ISO являются 163 страны, а ее деятельность связана с 711 международными организациями. Насчитывается более 21000 международных стандартов, касающихся всех аспектов техники, бизнеса и производства. Весомые позиции в соответствии с участием технического комитета в разработке международных стандартов занимают: AFNOR (Франция), BSI (Великобритания), DIN (Германия), SAC (Китай), KATS (КНР), JISC (Япония), UNI (Италия), ASRO (Румыния), GOST R (Россия) [12].

Разработка и последовательное внедрение международных стандартов в сфере электротехники и электроники, активное содействие их добровольному принятию к исполнению является главной целью Международной электротехнической комиссии (IEC).

Основное назначение комиссии – содействие международному сотрудничеству по всем вопросам стандартизации и смежным проблемам, таким, как проверка соответствия стандартам в области приборостроения, электротехники и электроники, тем самым, достижению взаимопонимания на международном уровне.

Интересы крупных регионов и континентов представляют следующие региональные организации: Арабская организация по промышленному развитию и горному делу, Африканская региональная организация по стандартизации, Консультативный комитет по стандартизации и качеству стран-членов ASEAN.

Целью крупных международных организаций является содействие развитию процесса стандартизации в Европе и других крупных регионах, сотрудничество с международными организациями, обеспечение нормативно-правовой базой для создания и эффективного функционирования общеевропейского рынка.

Наблюдается тенденция принятия национальных стандартов на основе европейский, в связи с этим Европейский институт по стандартизации в области телекоммуникаций ETSI, Европейский комитет по стандартизации в электротехнике CENELEC, CEN планируют издательство совместного каталога, методик в области метрологии и стандартизации.

Рынку электротехники присуще и национальные стандарты – это такой эталон, который принят на уровне государства Национальным органом по стандартизации. Французская ассоциация по стандартизации (AFNOR) являясь Национальной организацией по стандартизации во Франции, помимо своего прямого назначения-управления и контроля качества, имеет полномочия в разработке сертификатов и проведении метрологических исследований.

Немецкий институт стандартизации (DIN), членами которого являются предприятия, союзы, государственные и коммерческие организации, торговые фирмы и научно-исследовательские институты, обладает многолетним опытом в области разработки нормативных документов, деклараций и сертификатов соответствия в своей области.

Стандарты Американского общества приборостроителей (ISA) имеют значение в поддержании безопасности производства и повышении качества продукции. Функционирование сообщества способствует надлежащему ведению документооборота по процедурам сертификации в соответствии со стандартами ISO.

Успешное функционирование национальной ассоциации производителей электроэнергии (NEMA), обеспечивая форум стандартизации, позволяет потребителям приобрести надежное, безопасное и качественное электротехническое оборудование.

За последние пять лет интенсивное развитие получила стандартизация объединений и консорциумов, являясь продуктивной составляющей общего международного процесса. Ощутимы и недос-

татки структуры – сложно гарантировать качества стандартов исходя из скорости разработки процесса и согласования стандартов.

Итак, международный процесс стандартизации и сертификации электротехнического производства охватывает большое число организаций-участников процесса, которые находятся в постоянном взаимодействии, совершенствуя разработку единой системы стандартизации информационного общества.

Сущность, принципы и правовая основа стандартизации электротехники в России. На территории Российской Федерации проводится обязательная сертификация электротехнической продукции, так как от исправности и соответствия техники принятым стандартам напрямую зависит жизнь и здоровье человека. Без необходимых сертификатов соответствия реализация многих категорий электротехнических товаров запрещена законом РФ.

Нормативные документы по стандартизации в России установлены Федеральным законом «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ [1]. Помимо данного закона, отношения в области стандартизации регулируются посредством приказов, распоряжений и постановлений Правительства Российской Федерации, министерств и ведомств, основа работы которых базируется на Государственных стандартах, строительных, санитарно-эпидемиологические правилах, нормах пожарной и ветеринарной безопасности, применяемых в различных областях производства. Цели и принципы стандартизации в России определены в Федеральном законе от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» [2], а правила применения национальных стандартов находят свое отражение в ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» [3].

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии-Росстандарт является национальным органом по стандартизации в Российской Федерации, который осуществляет государственное управление стандартизацией в стране, формирует и реализует государственную политику в области стандартизации. Росстандарт координирует деятельность государственных органов управления, касающейся вопросов стандартизации, сертификации, метрологии. Агентство устанавливает порядок и правила проведения работ, научно-исследовательских разработок, принимает большую часть государственных стандартов, общероссийских классификаторов технической информации, руководит деятельностью по аккредитации испытательных лабораторий и органов по сертификации, а также представляет Россию в международных организациях, занимающихся вопросами стандартизации, сертификации, метрологии.

Формирование рыночных отношений, современный этап развития экономики определяют основы деятельности метрологических служб, производителей продукции (работ, услуг), государственных органов управления и юридических лиц.

В зарубежной практике деятельность метрологических служб стимулируется экономическими методами, реализуя свою работу выходя за рамки законодательной метрологии.

В России для взаимного признания метрологических испытаний и сертификации, для функционального использования мирового опыта и тенденций в современной метрологии Закон служит основной нормативно-правовой базой.

Главной целью принятия Федерального закона РФ «О техническом регулировании» является процесс синхронизации российских стандартов и сертификатов соответствия с требованиями и нормативами Всемирной торговой организации по отношению к техническим барьерам в торговле.

Характерной особенностью стандартизации отечественного производства электротехники является излишние бюрократические требования. Процедура получения сертификатов соответствия, надлежащих лицензий и деклараций достаточно затратный для компании-производителя, а продолжительный срок рассмотрения документов, проведения метрологических испытаний и исследований замедляет поступление на рынок нового товара, растут издержки производства, усложняется деятельность организации.

В условиях глобализации, слияний и поглощений недостаточная гармонизация международных и национальных стандартов, проблема в их соответствии и глобальном признании ведут к удорожанию продукции, замедлению обмена технологиями, развитию научно-технического прогресса и международной торговли.

Проблема коррумпированности стандартизации, нелегальная выдача сертификатов– соответствия, деклараций присуще не только электротехническому производству, но и другим отраслях промышленности. Компании-посредники в области метрологии и измерений, осуществляющие свою деятельность не всегда по Закону, нанося существенный отпечаток не только на производителя, но и на конечном потребителе. Работа с электротехническим оборудованием, не имеющим соответствия

стандартам может привести к несчастным случаям на производстве, так как их испытания и производство были проведены некорректно. В целях недопущения возникновения рисков, связанных с причинением вреда жизни и здоровью человека, имуществу, окружающей среде, предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей, Федеральная таможенная служба России совместно с Росаккредитацией приняли меры по проведению анализа контроля таможенных операций, связанных с ввозом в Россию продукции, подлежащей проведению исследований и испытаний.

Надлежащим образом не проводится процедура оформления сертификатов и деклараций соответствия, указываются недостоверные сведения в протоколах испытаний, на основании которых выдаются разрешительные документы. Своевременно должны быть определены задачи и цели для принятия мер по данному направлению, что является приоритетной задачей в деятельности ФТС России и Росаккредитации [17].

В условиях реализации системы технического регулирования и стандартизации в России немаловажным является изучение и применение в работе положительного опыта зарубежных стран, играющих ведущую роль в разработке и принятии международных стандартов, где за основу принята практика определения приоритетов в работе.

В настоящее время промышленно развитые страны успешно отстаивают свои интересы в области унификации и стандартизации продукции на мировом рынке посредством активного участия в деятельности таких международных организациях, как ISO, IEC, ITC.

Россия успешно отстаивает свои интересы в области унификации и стандартизации продукции на мировом рынке посредством активного участия в деятельности таких международных организациях как Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации стран СНГ, Европейская Экономическая Комиссия ООН, является членом Азиатско-Тихоокеанского Комитета по стандартизации (PASC).

Сущность и процесс стандартизации электротехнического оборудования в России во многом идентичен международному, так, например, ГОСТ Р 51317.4.30-2008 «Методы измерений показателей качества электрической энергии», который был разработан в 2008 г. ЗАО «НИЦ «САМТЭС», ФГУП «ВНИИМ им. Д.И.Менделеева», является модифицированным по отношению к международному стандарту МЭК 61000-4-30:2008 «Электромагнитная совместимость» [4].

ГОСТ Р МЭК 61140-2000 «Защита от поражения электрическим током» принят и введен в действие Постановлением Росстандарта России от 26 декабря 2000 г. № 423-ст., имеет полностью аутентичный текст международного стандарта МЭК 61140-97 [5].

Процесс стандартизации энергетической отрасли в России не стоит на месте. Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «О техническом регулировании» от 01.05.2007 N 65-ФЗ содействует закреплению условий и возможности признания, заимствования действенных мировых стандартов в целях их успешного внедрения и применения в России.

До недавнего времени в РФ действовал межгосударственный стандарт в области качества электрической энергии (КЭ) – ГОСТ 13109-97, который был принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол N 12 от 21 ноября 1997 г.) и был единственным в стране нормативным документом, устанавливающим основные положения в этой области.

В рамках периодического, обязательного контроля качества энергии были проведены масштабные испытания в региональных распределительных сетях, по итогам которых были выявлены серьезные недостатки устаревшего стандарта ГОСТ 13109-97, требующие скорейшего исправления. Одновременно с ведением нового европейского стандарта EN 50160:2009, учитывая ряд основных нормативных положений в международной стандартизации и унификации был введен новый стандарт, определяющий критерии качества электрической энергии: ГОСТ Р 54149-2010 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения». Стандарт был утвержден в 2009 году Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии соответствию с Программой национальной стандартизации [6].

Для того, чтобы максимально расширить сбытовую сеть энергетического оборудования, не уступая по качеству и цене лидерам рынка, развить электротехническую промышленность, привлечь инвестиционные проекты, Федеральному агентству по техническому регулированию и метрологии необходимо модифицировать стандарты, усовершенствовать требования к производству в соответствии с современным состоянием мировой экономики. Целесообразно увеличение процентного соотношения числа секретариатов, закрепленных за Россией. В условиях глобализации, научно-технического прогресса, постоянного развития энергетической отрасли, требуется тщательная разра-

ботка новых стандартов ГОСТ Р в соответствии с положениями и деятельностью Международной электротехнической комиссии.

### Литература

1. Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ.
2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О техническом регулировании».
3. ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».
4. ГОСТ Р 51317.4.30-2008 (МЭК 61000-4-30:2008) «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Методы измерений показателей качества электрической энергии».
5. ГОСТ Р МЭК 61140-2000 «Общие положения по безопасности, обеспечиваемой электрооборудованием и электроустановками в их взаимосвязи».
6. ГОСТ Р 54149-2010 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».
7. ГОСТ 13109-97 Электрическая энергия. «Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».
8. Джинчарадзе А.К. Перспективы развития стандартизации в области электротехники // Журнал «Стандарты и качество». 2013. № 12 (918). С. 45–48.
9. Джумамухамбетов Н.Г. Надежность и качество электронной техники в нефтегазовых электромашиных комплексах // Электротехника: сетевой научный журнал. 2016. Т. 3. № 2. С. 66–68.
10. Зайцев С.А. Метрология, стандартизация и сертификация в энергетике: учебное пособие. М.: ИЦ Академия, 2013. 224 с.
11. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник для бакалавров. Люберцы: Юрайт, 2016. 411 с.
12. Международная организация по стандартизации (ИСО). URL: <https://www.iso.org/ru/> (дата обращения: 25.01.2018).
13. Международная электротехническая комиссия (МЭК). URL: <http://iec.gost.ru/> (дата обращения: 11.02.2018).
14. Миронов Э.Г. Метрология и технические измерения: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2015. 422 с.
15. Абрамов А.В. Нельзя просто взять и ввести европейский стандарт // Коммерсантъ: электрон. газета. 12.02.2015. № 24. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/2665557> (дата обращения: 11.02.2018).
16. Развитие стандартизации в МЭК для задач электроэнергетики / Совместное заседание секретариата ТК 016 и секций НП «НТС ЕЭС», 14.11.2017. URL: [http://www.nts-ees.ru/sites/default/files/1\\_razvitiye\\_standartizacii\\_v\\_mekfedorov.pdf](http://www.nts-ees.ru/sites/default/files/1_razvitiye_standartizacii_v_mekfedorov.pdf) (дата обращения: 12.02.2018).
17. Разъяснения ФТС России и Росаккредитации о порядке совершения таможенных операций, связанных с ввозом в Российскую Федерацию товаров в качестве проб и образцов для целей проведения исследований и испытаний продукции, от 29.12.2017. ФТС России. URL: <http://www.customs.ru/index.php?limitstart=15> (дата обращения: 18.02.2018).
18. Ребезов М.Б., Салихова Э.М., Зинина О.В., Максимюк Н.Н., Богатова О.В. Системы сертификации // Вопросы экономики и управления. 2015. № 1. С. 45–48.
19. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. URL: <https://www.gost.ru/portal/gost> (дата обращения: 11.02.2018).
20. International Electrotechnical Commission (IEC). URL: <http://www.iec.ch/> (дата обращения: 11.02.2018).

**М.Н. Белая**

*кандидат технических наук, доцент кафедры «Техническая экспертиза и управление качеством»*

*Россия, Севастополь*

*Севастопольский государственный университет*

**И.А. Иващук**

*студент*

*Россия, Севастополь*

*Севастопольский государственный университет*

## **АСПЕКТЫ АДМИНИСТРАТИВНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИ НАРУШЕНИИ МЕТРОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ**

---

**Аннотация.** В данной статье проанализированы документы, регламентирующие административную ответственность за нарушение метрологических прав и норм при выполнении работ в области обеспечения единства измерений.

**Ключевые слова:** качество; требование; безопасность; метрологические нормы и правила; ответственность.

**M.N. Belaya**

*candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department*

*«Technical expertise and quality management chair»*

*Russia, Sevastopol*

*Sevastopol State University*

**I.A. Ivashchuk**

*student*

*Russia, Sevastopol*

*Sevastopol State University*

## **ASPECTS OF ADMINISTRATIVE RESPONSIBILITY IN VIOLATION OF METROLOGICAL REQUIREMENTS FOR QUALITY ASSURANCE OF PRODUCTION AND SERVICES**

**Abstract.** In this article, the documents regulating the administrative responsibility for violation of metrological rights and norms in the performance of works in the field of ensuring the uniformity of measurements are analyzed.

**Keywords:** quality; requirement; security; metrological norms and rules; responsibility.

Для того, чтобы обеспечить конкурентоспособность, а также спрос на товар или услугу необходимо обеспечить ее качество. Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям [1].

Цель определенной продукции, услуги или работы устанавливает их производитель, руководствуясь нормами права и договорами, а требования заносятся в специальные документы. Обеспечение и повышение качества осуществляется в интересах субъектов хозяйственной деятельности, потребителя, общества и государства.

Требования к качеству продукции и услуг заложены в серии международных стандартов ISO 9000, ещё в них содержатся основные принципы менеджмента качества и требования к ним. Также в Российской Федерации правовое регулирование обеспечения качества продукции и услуг осуществляется на основании Федеральных законов: «О техническом регулировании» и «О стандартизации в Российской Федерации», технических регламентов и других документов, содержащих требования к продукции и услугам.

Наиболее универсальными являются требования назначения, безопасности, экологичности, надёжности, технологичности и другие.

Требования назначения – это требования, которые устанавливают свойства продукции, определяют её основные функции: функциональную пригодность, совместимость и взаимозаменяемость и т.д.

Требования безопасности – это отсутствие недопустимого риска, который может быть связан с возможностью причинения вреда.

Требования экологичности – это отсутствие вредоносного воздействия продукции на окружающую среду при производстве, эксплуатации и утилизации.

Требования технологичности – это приспособленность продукции к изготовлению, эксплуатации и ремонту с минимальными затратами при заданных показателях качества.

В Федеральном законе N 184-ФЗ «О техническом регулировании» требования по безопасности детализируются [2] как: безопасность излучений, биологическая безопасность, взрывобезопасность, механическую и пожарную безопасность, химическую и электрическую безопасность и другие.

Безопасность можно достичь с помощью использования ветеринарно-санитарных и фитосанитарных мер [2]: фитосанитарные меры являются обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в отношении продукции растительного происхождения, которая по своей природе и (или) способу переработки может создавать риск проникновения на территорию Российской Федерации и (или) распространения вредных организмов. Ветеринарно-санитарные меры – обязательные для исполнения требования и процедуры, направленные на предупреждение заноса заразных болезней животных из иностранных государств, выпуск безопасных в ветеринарном отношении продуктов животноводства и защиту населения от болезней, общих для человека и животных.

Все вышеперечисленные требования должны быть заложены в продукцию ещё на этапе проектирования, а затем исполнены с помощью достижения единства измерений на этапе метрологического обеспечения производства. На основании Федерального закона N 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» под единством измерений следует понимать состояние измерений, при котором их результаты выражены в допущенных к применению в Российской Федерации единицах величин, а показатели точности измерений не выходят за установленные границы [3].

За нарушение законодательства Российской Федерации в области обеспечения единства измерения может последовать административная ответственность, установленная в Федеральном законе N 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» от 26 июня 2008г., Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001г. N 195-ФЗ, Рекомендациях по метрологии МИ 2304-08 «Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологический надзор, осуществляемый метрологическими службами юридических лиц. Основные положения». Ответственность за нарушение метрологических правил и норм приведена в таблице 1.

Таким образом, можно сделать вывод, качество продукции и услуг необходимо обеспечивать на всех этапах жизненного цикла. Выпускать продукцию и услуги, полностью соответствующие всем требованиям, которые предписывают соответствующие нормативные документы. А также соблюдать все метрологические нормы и правила, чтобы избежать административной ответственности в форме различных штрафов, размер которых колеблется от двадцати до ста тысяч рублей.

Таблица 1

**Ответственность за нарушение метрологических правил и норм**

Нормативный документ	Нарушение	Ответственность
Федеральный закон N 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» от 26 июня 2008г.	Нарушения законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, необоснованно препятствующие осуществлению федерального государственного метрологического надзора (ГМН) и (или) не исполняющие в установленный срок предписаний федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих федеральный ГМН, об устранении выявленных нарушений	Юридические лица, их руководители и работники, индивидуальные предприниматели несут ответственность в соответствии с Законом Российской Федерации
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ	1) Нарушение законодательства об обеспечении единства измерений в части выполнения измерений, относящихся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, без применения аттестованных методик (методов) измерений, с несоблюдением требований аттестованных методик (методов) измерений, либо несоблюдения установленного порядка уведомления о своей деятельности по выпуску из производства предназначенных для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений эталонов единиц величин, стандартных образцов и (или) средств измерений	1) Влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц – от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей. 2) Влечет предупреж-

	<p>или по их ввозу на территорию Российской Федерации и продаже, либо несоблюдения порядка проведения испытаний стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа, порядка поверки средств измерений, либо применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений стандартных образцов неутвержденного типа, средств измерений неутвержденного типа и (или) не прошедших в установленном порядке поверку, либо несоблюдения обязательных метрологических и технических требований к средствам измерений и обязательных требований к условиям их эксплуатации, либо несоблюдения порядка утверждения, содержания, сличения и применения государственных первичных эталонов единиц величин, порядка передачи единиц величин от государственных эталонов, порядка установления обязательных требований к эталонам единиц величин, используемым для обеспечения единства измерений в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, порядка оценки соответствия этим требованиям и порядка их применения, либо использования в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений не допущенных к применению в Российской Федерации единиц величин.</p> <p>2) Установление должностными лицами, осуществляющими ГМН, требований, не соответствующих законодательству об обеспечении единства измерений в части испытаний стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа, поверки средств измерений, аттестации методик (методов) измерений</p> <p>3) Нарушение должностными лицами, осуществляющими функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений, сроков принятия решения об отнесении технических средств к средствам измерений, об утверждении типа стандартных образцов и (или) типа средств измерений либо нарушение должностными лицами, осуществляющими функции по аккредитации в области обеспечения единства измерений, сроков принятия решения об аккредитации юридического лица или индивидуального предпринимателя на выполнение работ и (или) оказание услуг в области обеспечения единства измерений.</p>	<p>дение или наложение административного штрафа в размере от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.</p> <p>3) Влечет наложение административного штрафа в размере от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.</p>
--	--	---

### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартинформ, 2015. 31 с.
2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» // Официальный сайт компании «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241)
3. Федеральный закон от 26.06.2008 N 102-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об обеспечении единства измерений» // Официальный сайт компании «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_77904/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_77904/).

**М.Н. Белая**

*кандидат технических наук, доцент кафедры «Техническая экспертиза и управление качеством»*

*Россия, Севастополь*

*Севастопольский государственный университет*

**Е.С. Шахова**

*студент*

*Россия, Севастополь*

*Севастопольский государственный университет*

## **АКТУАЛЬНОСТЬ ВВЕДЕНИЯ СТАНДАРТОВ В ОБЛАСТИ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

---

---

**Аннотация.** Статья раскрывает понятие бережливого производства: основные термины и их определения, принципы и ценности. Также в статье представлен ряд национальных стандартов, принятых в области бережливого производства в течение последних пяти лет. Показано, что реализация принципов данной концепции в условиях производства позволяет снижать затраты, повышать рентабельность бизнеса, сокращать время выполнения заказов, создавать условия для роста квалификации работников и др. Эти аспекты относятся к философии бережливого производства, где в основе лежит представление бизнеса как потока создания ценности для потребителя и постоянном стремлении к совершенствованию на всех циклах производства.

**Ключевые слова:** бережливое производство; ценность; стандарт.

**M.N. Belaya**

*candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department*

*«Technical expertise and quality management chair»*

*Russia, Sevastopol*

*Sevastopol state University*

**E.S. Shakhova**

*student*

*Russia, Sevastopol*

*Sevastopol state University*

### **THE RELEVANCE OF STANDARDS IN THE FIELD OF LEAN PRODUCTION**

**Abstract.** The article reveals the concept of lean production: basic terms and their definitions, principles and values. The article also presents a number of national standards adopted in the field of lean production over the past five years. It is shown that the implementation of the principles of this concept in terms of production can reduce costs, improve business profitability, reduce lead times, create conditions for increasing the skills of employees, etc. These aspects are related to lean manufacturing philosophy, which is based on the idea of business as a flow of value creation for the consumer and the constant desire to improve on all production cycles.

**Keywords:** lean production; value; standard.

Относительно недавно были введены в действие национальные стандарты в области бережливого производства, например [1]:

– ГОСТ Р 56406-2015, регламентирует критерии оценивания системы менеджмента бережливого производства;

– ГОСТ Р 56404-2015 устанавливает требования к объекту стандартизации – системе менеджмента бережливого производства;

– ГОСТ Р 56405-2015 устанавливает порядок сертификации систем менеджмента бережливого производства.

Чтобы доказать значимость разработки и введения стандартов в области бережливого производства, рассмотрим сущность данной концепции управления, основные термины и их определения.

В соответствии с ГОСТ Р 56020-2014, под бережливым производством (БП) понимается концепция организации производственного предприятия, целью которой является создание ценности, привлекательной для потребителя, путем непрерывного совершенствования через вовлечение персонала и устранения всех видов потерь [2]. Сам термин «бережливое производство» – «lean» (leanpro-

duction) – впервые употребил Дж. Крафчик в своей статье «Триумф системы бережливого производства» («Triumph of the Lean Production System»), вышедшей еще в 1988г. Однако сам принцип БП был разработан за несколько лет до этого, как интерпретация идеи производственной системы компании Toyota. Статья Дж. Крафчика основывается на практических исследованиях во время его работы инженером в компании, совместной с предприятиями GM-Toyota. То есть изначально концепция БП была применима только к отраслям машиностроения, в частности автомобилестроения. Сейчас же идеи бережливого производства адаптированы для самых различных областей: сферы услуг, здравоохранения, торговли, строительства и др.

Концепция БП имеет свои принципы, ценности и философию. Философия бережливого производства основана на постоянном создании ценностей для потребителя, непрерывном их улучшении, повышении квалификации и мотивации персонала предприятия, с целью увеличения удовлетворенности потребителей и, как следствие, дальнейшем росте компании. Под ценностями в данной концепции понимается совокупность факторов, выгодных как для организации, так и для потребителя. Основными ценностями бережливого производства являются [2]:

- безопасность – жизнь и здоровье персонала и потребителей, безопасность производимого товара являются приоритетом для компании;

- качество – ценность продукции, процесса, системы. Постоянное совершенствование объекта в зависимости от желаний потребителя ради удовлетворения его потребностей;

- адаптивность – способность предприятия своевременно подстраиваться под желания потребителя, клиентоориентированность организации;

- сокращение потерь – суть бережливого производства, в которой заключена задача планомерного сокращения производственных процессов, не несущих ценности;

- время – ценность, относящаяся к гибкости и потерям предприятия. В первом случае, при быстрой смене приоритетов потребителя, появляется необходимость в переменах, на что требуется время. В случае с неверным распределением времени на производственные процессы также появляются потери;

- уважение к человеку – создание атмосферы, благоприятствующей для раскрытия потенциала работника. К этому относится повышение квалификации персонала, мотивация, признание достижений и успехов.

К принципам БП относятся [2]:

- стратегическая направленность – концентрация на нуждах потребителя, постановка стратегических целей;

- ориентация на создание ценности для потребителя – рациональное управление процессами, понимание нужд потребителя и других заинтересованных сторон;

- организация потока создания ценности для потребителя – совокупность действий, создающие (и не создающие) ценность, начиная от разработки концепции до производственных процессов и выпуска объектов;

- постоянное улучшение – непрерывное совершенствование всех процессов предприятия, направленных на создание ценностей и сокращение потерь;

- вытягивание – организация производства, при котором обработка продукции производится на основе потребностей последующих операций, что позволяет избежать перепроизводства;

- визуализация и прозрачность – открытый обмен информацией между участниками процесса, что позволяет проследивать весь цикл создания ценности, обнаруживать недостатки и обеспечивать выполнение стандартов;

- приоритетное обеспечение безопасности – создание ценностей и сокращение потерь чревато возникновением опасных ситуаций, однако приоритет должен отдаваться гарантированному уровню безопасности.

- построение корпоративной культуры на основе уважения к человеку – принцип поддержки работника в его стремлениях к постоянному улучшению.

Рассмотрев принципы бережливого производства, можно сделать вывод, что применение данной концепции позволяет постоянно повышать удовлетворенность потребителя, эффективность производства, упрощать организационную структуру и быстро адаптироваться к изменениям внешнего рынка.

На практике введение принципов БП должно быть основано на применении стандартов. Разработка нормативных документов, обеспечивающих модернизацию организационно-управленческих основ производства в соответствии с современными моделями – это и есть цель стандартизации в сфере бережливого производства. Введение стандартов позволяет установить единую трактовку тер-

минов и их однозначность в международных стандартах; предоставить для всеобщего применения разработанные модели управления на основе БП и дальнейшее их совершенствование; взаимодействовать с ведущими предприятиями, для которых уже адаптирована концепция БП; интегрировать имеющиеся производственные системы с БП [3].

В 2017г. серия стандартов в области бережливого производства была дополнена [4]:

- ГОСТ Р 57523-2017 – регламентирует принципы подготовки персонала и требования к организации рабочего пространства;
- ГОСТ Р 57524-2017 – является руководством по проектированию, управлению и совершенствованию потока создания ценности;
- ГОСТ Р 57522-2017 – устанавливает принципы интеграции систем менеджмента качества и бережливого производства.

Введение большего числа стандартов является актуальным, ведь благодаря принципам бережливого производства:

- реализуется возможность создания производственных систем с оптимальным числом управленческих характеристик;
- снижаются затраты, повышается рентабельность потоков создания ценностей;
- уменьшается время циклов от разработки до выпуска ценностей, так как все процессы стандартизированы;
- появляются методы подготовки необходимого уровня условий производства и квалификации работников;
- обеспечивается эффективность производственной системы и управления ею.

#### **Литература**

1. Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). 2018. URL: <http://www.gost.ru/press-center/news/4167> (дата обращения: 21.02.2018).
2. ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь. 2018. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200110957/> (дата обращения: 21.02.2018).
3. Чернов В.Б., Добрынин А.А. Совершенствование производственной системы на основе синтеза концепций «бсигм + Бережливое производство» и «теории ограничений систем» // Вестник Южно-уральского государственного университета. 2012. № 30. С. 67–71.
4. Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). 2018. URL: <http://www.gost.ru/press-center/news/2936> (дата обращения: 22.02.2018).

**УДК 338.462**

**П.В. Васюта**  
*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

*Научный руководитель: А.А. Шадчнева*

*старший преподаватель кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

## **ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ И ПУТИ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

---

---

**Аннотация.** Проведен анализ работы службы приема и размещения, выявлены проблемы, предложены рекомендации по совершенствованию технологии работы службы приема и размещения в отеле «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва».

**Ключевые слова:** служба приема и размещения; технология; гость; обслуживание; совершенствование.

**P.V. Vasyuta**  
student

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

*Scientific adviser: A.A. Shadchnev*

*senior lecturer of the Department of hospitality*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

## **FRONT OFFICE DEPARTMENT'S TECHNOLOGY OF WORK AND WAYS OF ITS IMPROVEMENT**

**Abstract.** The analysis of the Front office department's work has been carried out, problems have been identified, recommendations for improving Front office department's technology of work at the hotel «Radisson Blu Sheremetyevo Airport Moscow» have been proposed.

**Keywords:** front office department; technology; guest; service; improvement.

Актуальность заключается в том, что гостиничный бизнес в настоящее время в России стремительно развивается, поэтому отелям необходимо работать над уровнем сервиса. Так как служба приема и размещения встречает и провожает гостей, следует тщательно подбирать персонал, проводить тренинги, совершенствовать качество обслуживания, вводить новые должности, которые могли бы увеличить уровень удовлетворения гостей, тем самым повышая конкурентные преимущества перед другими отелями на рынке.

В современной России туризм занимает важное место. Индустрия гостеприимства развивается стремительными темпами, стараясь удовлетворить возрастающие потребности населения и, конечно, получить прибыль. С этой целью на предприятиях гостиничного хозяйства создаются новые предоставляемые услуги.

Целью работы является разработать рекомендации по совершенствованию технологии работы службы приема и размещения в гостинице «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва».

Для достижения данной цели определены следующие задачи:

- проанализировать технологии работы службы приема и размещения на примере гостиницы «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва»;
- выявить недостатки в работе службы приема и размещения в гостинице «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва»;
- разработать рекомендации по совершенствованию технологии работы службы приема и размещения в гостинице «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва».

Тема статьи раскрыта на примере гостиницы «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва», категории 5 звезд. Основными видами деятельности предприятия являются услуги приема и размещения. Гостиница открыта в 2014 году, относится к международной сети отелей Carlson Rezidor Hotel Group, расположена в международном аэропорту Шереметьево по адресу г. Химки, ул. Международное шоссе, вл.1А. Номерной фонд отеля «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва» составляет 391 номер. В таблице 1 приведен анализ цен за номер в «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва» и отелях конкурентах.

Таблица 1

**Анализ цен отелей конкурентов**

Категория номера	Стоимость проживания, руб		
	Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва	Novotel Шереметьево Аэропорт Москва	Sheraton Шереметьево Аэропорт Москва
Стандартный	9000	8100	8700
Улучшенный	9826	9700	-
Бизнес	13130	-	10200
Люкс	15490 (53 м <sup>2</sup> )	14100 (52 м <sup>2</sup> )	15500 (62 м <sup>2</sup> )

Не смотря за завышенную стоимость номеров, гости все равно выбирают отель «Radisson Blu Шереметьево Аэропорт Москва», так как это самый ближний отель к аэропорту и, так как это единственный отель, имеющий собственный прямой переход к основным терминалам аэропорта Шереметьево.

В состав службы приема и размещения входит 22 сотрудника (таблица 2).

Таблица 2

**Состав службы приема и размещения**

Должность	График работы	Количество
Руководитель номерного фонда	5/2 (с 9 до 18)	1
Менеджер	5/2 (с 9 до 18)	1
Ночной менеджер	4/3 (с 21 до 8)	1
Ассистент	2/2 (с 8 до 20)	1
Старший администратор	2/2 (с 8 до 20/с 20 до 8)	4
Администратор	2/2 (с 8 до 20/с 20 до 8)	6
Телефонный оператор	2/2 (с 10 до 22)	2
Паспортист	2/2 (с 20 до 8)	2
Носильщик	2/2 (с 7 до 22/ с 22 до 7)	4

Для отеля категории 5 звезд при номерном фонде в 391 номер, такого количества сотрудников недостаточно для комфортных условий работы, для максимальной отдачи и наклона на высокое качество обслуживания.

Для успешной работы службы приема и размещения сотрудники должны обладать спектром положительных качеств: приветливость и доброжелательность, вежливость и тактичность, уравновешенность и сдержанность, оперативность и внимательность, ухоженность и опрятность.

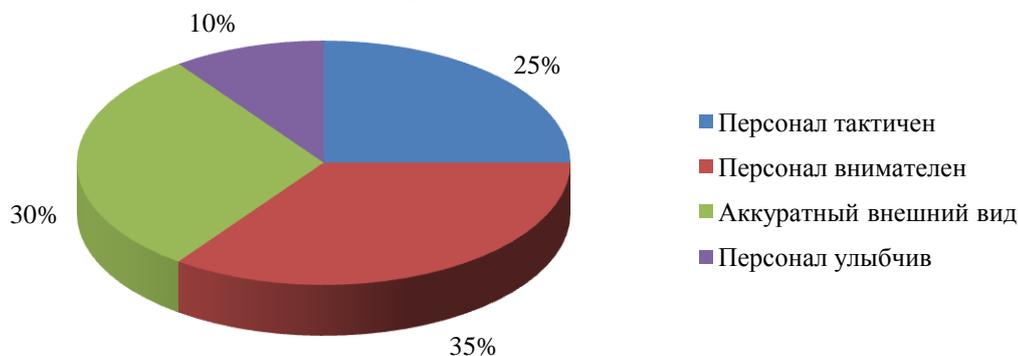
Проведен ряд статистических анализов работы службы приема и размещения методом анализа отзывов гостей из интернет ресурсов и анкетирования гостей.

Таблица 3

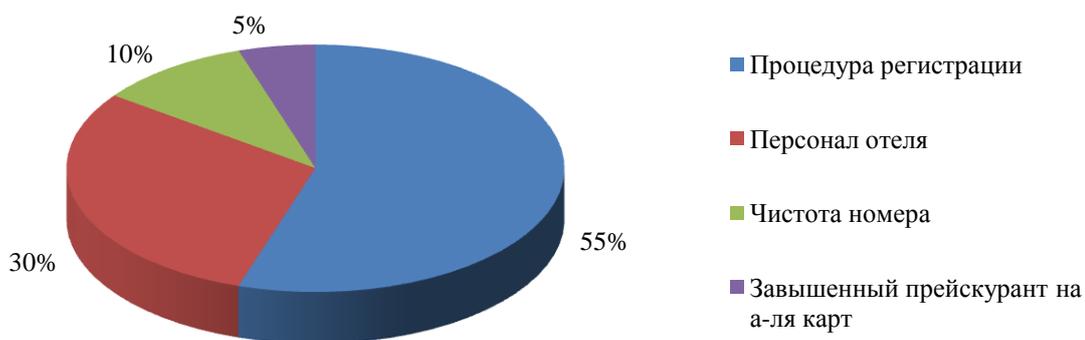
**Результаты анализа отзывов гостей из интернет источников**

Критерий	Оценка
Местоположение	5
Комфорт	4,5
Чистота	4,8
Удобства	4,7
Персонал	3,0
Соотношение цена/качество	4,8

Из таблицы 3 следует, что гости отеля «RadissonBlu Шереметьево Аэропорт Москва» недовольны персоналом отеля, их вниманием и приветливостью.

**Рис. 1. Анализ анкетирования гостей**

Проанализировав отзывы о «RadissonBlu Шереметьево Аэропорт Москва» и проведя опрос гостей, выявлено, персонал службы приема и размещения, по мнению большинства гостей тактичен, вежлив, уравновешен и внимателен, но менее приветлив и улыбочив. Данные отзывов из интернет источников совпадают с результатами исследований.



**Рис. 2. Процент негативных отзывов**

Детальный анализ анкет по проблемам работы службы приема и размещения выявил следующие данные сегментации негативных отзывов:

1. Процедура регистрации 55% – гости отметили, что при заселении в отель время ожидания регистрации может занять до 20 минут. Причины: всего 2 сотрудника в смену, большая загрузка отеля (рисунок 2).

2. Персонал отеля 30% – отмечено, что сотрудники не гостеприимны, не уделяют гостям достаточно внимания.

Для определения коэффициента текучести кадров за 2017 год использована формула:

$$K_T = \frac{K_y}{Ч_{ср}} * 100,$$

где  $K_T$  – коэффициент текучести кадров;

$K_y$  – количество уволившихся по собственному желанию и по инициативе руководства;

$Ч_{ср}$  – среднесписочная численность сотрудников.

$$K_T = \frac{12}{22} * 100 = 54.$$

Показатель коэффициента текучести кадров в отеле очень высок. В основном увольняются сотрудники должности администратора. Причины: некомфортные условия труда, отсутствие стимулирования труда, неграмотный подбор кадров.

Следовательно, по результатам проведенных анализов, выявлены следующие проблемы в работе службы приема и размещения отеля «RadissonBlu Шереметьево Аэропорт Москва»:

- приветливость персонала;
- долгое ожидание регистрации в очереди;
- высокий коэффициент текучести кадров.

Обозначены некоторые рекомендации по устранению проблем службе приема и размещения гостиницы «RadissonBlu Шереметьево Аэропорт Москва» для оптимизации технологии работы данной службы (таблица 4).

Таблица 4

**Рекомендации по устранению главных проблем службы приема и размещения**

Проблема	Рекомендация	Затраты
1. Долгое ожидание регистрации в очереди	– введение отдельной стойки expresscheck-in; – введение новой должности «Батлер».	– Новая стойка: 300 000 руб.; – Ирад: 40 000 руб.; – Программа: 50 000 руб.; – Лицензия на сервер: 50 400 руб.; – ежемесячная оплата труда Батлера 45 000 руб.
2. Приветливость персонала	– введение доплат к заработной плате за стаж работы в отеле; – переход на 8ми-часовой рабочий день (с 07:00 до 15:00, с 15:00 до 23:00, с 23:00 до 7:00) – с привлечением еще двух администраторов на данную должность; уменьшится нагрузка на персонал службы приема и размещения, усилится отдача в работе, повысится работоспособность и производительность; – выявление сотрудника месяца (квартала, сезона) по ре-	– Ежемесячные доплаты за стаж: от 1 до 2 лет – 5% от з/п; от 2 до 3 лет – 10% от з/п; более 3 лет – 20% от з/п. – Зарплата новым администраторам: 38 000*2 – 76000 руб. – Премия сотруднику месяца 3000 руб.;

	<p>зультатам опроса гостей гостиницы, выдача премии;</p> <p>– проведение обучающих тренингов, семинаров (например, «Психология и технологические приемы работы с гостями для сотрудников службы приема и размещения» и «Управление службой приема и размещения»), которые позволят повысить качество и профессионализм работы сотрудников;</p> <p>– периодический мониторинг работы службы приема и размещения с помощью бесед, опросов гостей.</p>	<p>– Затраты на тренинги: «Психология и технологические приемы работы с гостями для сотрудников службы приема и размещения» – 9 000руб./чел.</p> <p>«Управление службой приема и размещения») – 6 000 руб./чел.</p>
3. Высокий показатель текучести кадров	<p>– разработать тесты, которые будут проходить кандидаты на собеседовании;</p> <p>– адаптация сотрудников. Разработка индивидуальных программ развития</p>	<p>– специалист-психолог 30 000 руб.</p> <p>– курсы 20 000 руб./чел.</p> <p>– стажировка в другом отеле сети 30 000 руб./чел.</p>

Исходя из детального анализа анкетирования гостей, было отмечено, что время ожидания регистрации в очереди превышает все нормы. Ожидание регистрации в течение 20 минут это недопустимо для уровня такого отеля, как «RadissonBlu Шереметьево Аэропорт Москва». Оптимальное решение данной проблемы это введениеотдельной стойки expresscheck-in. Механизм экспресс-заселения решает проблему очередей и позволяет селить гостей за несколько минут. Если гость уже проживал в отеле и у него есть действующая и полностью оплаченная бронь (или по этой брони есть гарантия от контрагента с оплатой по безналичному расчету), то программа высылает гостю на e-mail приглашение на экспресс-заселение: на ресепшн достаточно отсканировать вложенный QR-код. При оформлении брони гостю необходимо ввести свои данные (и приложить копию паспорта). Процесс заселения:

1. Гость предъявляет QR-код брони, который был выслан ему на e-mail при бронировании (код можно распечатать или предъявить изображение из письма).

2. С помощью стационарного сканера на ресепшн код считывают, и программа сразу выдает ключ от номера. Если подключена система электронных замков, то мгновенно подается команда на кодирование карты-ключа.

Для более высокого качества обслуживания рекомендовано ввести услуги Батлера. Это высококвалифицированные профессионалы сферы сервиса (на этой позиции могут работать как мужчины, так и женщины), которые становятся главным контактом для гостя, доступным 24 часа в сутки и 7 дней в неделю. Они подают еду и напитки в номер, организывают встречи и экскурсии, отвечают за то, чтобы нужные вещи были вовремя постираны и выглажены, пакует и распаковывают багаж, чистят обувь гостя и так далее.

Батлер должен обеспечить максимально четкое и эффективное выполнение пожеланий гостя, делегируя их другим сотрудникам отеля или выполняя лично. Для гостя очень удобен такой сервис, так как он дает задания одному человеку и не задумывается, кто и как будет их выполнять

Анализ практики набора персонала в службе приема и размещения показал ее низкую эффективность, что подтверждается высокими затратами по набору персонала при достаточно высокой текучести кадров.

Поэтому, наряду с беседой (интервью) с будущим работником, рекомендовано использовать специальные тесты, в которых бы определялись наиболее значимые характеристики личности претендента для работы в службе приема и размещения, в частности тесты на коммуникативные способности и умение общаться с людьми, на определение уровня конфликтности кандидата.

Разработка подобных тестов должна проводиться специалистами-психологами, поэтому целесообразно пригласить для консультации такого специалиста. Затем ознакомившись со спецификой требований к персоналу, он рекомендовал бы наиболее подходящие к нашему случаю тесты из множества известных.

Также существует необходимость в совершенствовании процесса адаптации персонала, которая связана с высокими показателями текучести кадров. Сотрудники, работающие в отеле более 4 лет, и от одного до четырех лет составляют всего по 15% от общей численности персонала.

Работники со стажем работы до 1 года составляют 70% от численности персонала, в основном, это администраторы. Именно эта категория работников характеризуется высоким уровнем ротации. Таким образом, задачей менеджера по работе с персоналом является разработка продуманной системы адаптации новых сотрудников ресепшн (акцент должен быть сделан на адаптацию новых администраторов).

Менеджер по работе с персоналом должен рассмотреть материалы последней аттестации и выявить перспективных сотрудников для прохождения курсов повышения квалификации (переподготовки, школы повышения мастерства) на ближайший квартал.

Следующий шаг – разработка индивидуальных программ развития для этих сотрудников с указанием:

- задачи;
- предполагаемый результат;
- инструмент (курсы, виртуальная школа, стажировка в другом отеле этой же сети и т.п.);
- длительность обучения (переподготовка и т.п.);
- стоимость программы развития работника.

Следует отметить, что отбор работников для прохождения программы развития должен преподноситься как поощрение, как инвестиция в работника.

Материальное стимулирование труда остается для работников среднего и низшего звена главной причиной стремления сохранить за собой то или иное рабочее место. Как показал анализ, система материального стимулирования труда не является строго продуманной. Для ее совершенствования предлагается следующее:

- установить и зафиксировать в трудовых договорах сотрудников размеры премий по итогам года (абсолютная сумма);
- разработать систему ежемесячных прибавок к заработной плате персонала, привязанных к показателям экономической деятельности службы приема и размещения;
- сотрудникам, которые проработали не менее двух лет предоставлять беспроцентные ссуды сроком 2 года на бытовые нужды.

Достигнута поставленная цель выпускной квалификационной работы: разработаны рекомендации по совершенствованию технологии работы службы приема и размещения в гостинице «RadissonBlu Шереметьево Аэропорт Москва».

Предложенные мероприятия по оптимизации работы службы приема и размещения позволят решить проблему текучести кадров, снизят затраты на наем персонала, повысят качество обслуживания, отдачу сотрудников и уровень удовлетворенности гостей услугами отеля.

#### **Литература**

1. Технологии гостиничной деятельности: монография / Е.Ю. Никольская, О.В. Пасько, А.А. Тихненко, Л.И. Скабеева. М.: Изд-во Русайнс, 2017. 318 с.
2. Официальный сайт «RadissonBlu Шереметьево Аэропорт Москва». URL: <https://www.radissonblu.com/ru/hotel-sheremetyevo-moscow> (дата обращения: 01.12.17).
3. Организация процесса обучения персонала гостиниц. URL: <http://www.kadrovik.ru/> (дата обращения: 01.12.17).

**А.А. Веретено**

*старший преподаватель кафедры маркетинга и рекламы*

*Россия, Омск*

*Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского*

**И.А. Лейпи**

*студент*

*Россия, Омск*

*Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского*

## **ДОСТУПНОЕ ТОПЛИВО ДЛЯ ЗАПУСКА МАШИНЫ ЛАЙКОВ, ИЛИ КАК КАЧЕСТВЕННО И БЕСПЛАТНО РАСКРУТИТЬ АККАУНТ В INSTAGRAM**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрены базовые виды контента, инструменты, с помощью которых можно управлять человеческим восприятием информации и основы создания хорошего визуального контента. Цель статьи – обучить читателей создавать востребованный и качественный контент, набирая при этом аудиторию.

**Ключевые слова:** контент; продвижение; бесплатное развитие аккаунта; SMM.

**A.A. Vereteno**

*Senior lecturer of the Department of Marketing and Advertising*

*Russia, Omsk*

*F.M. Dostoevsky Omsk State University*

**I.A. Leipy**

*Student*

*Russia, Omsk*

*F.M. Dostoevsky Omsk State University*

## **AVAILABLE FUEL FOR LAUNCHING A MACHINE OF LIKES OR HOW QUALITATIVE AND FREE PROMOTE ACCOUNT**

**Abstract.** The article covers basic types of content, tools with which you can control the human perception of information and the basis for creating good visual content. The purpose of the article is to train the readers to create demanded and high-quality content, while gaining an audience.

**Keywords:** content; promote; free development of account; SMM.

В современном обществе все большее количество людей стремится перенести свой заработок в интернет. Из большого спектра инструментов по заработку, наиболее популярен вариант блоггинга. 61% населения России пользуется интернетом ежедневно [3]. Из них большая часть имеет аккаунты в социальных сетях. Интернет лаконично интегрировался в жизнь людей и теперь является не дополнением человеческих жизней, а ее продолжением. Одним из самых базовых и при этом очень простых способов монетизации своего аккаунта является получение большого числа подписчиков и их высокая активность. В этой статье представлен краткий перечень того, на что стоит обратить внимание при ведении аккаунта.

Для любого желающего завести аккаунт первым делом встает задача о выборе тематики. Большинство людей поступают мудро и отдают предпочтение той теме, которая наиболее им близка, и в которой они разбираются в наибольшей степени. После создания аккаунта встает вопрос о видах контента и о том, что и как нужно писать.

Первый вид контента – это виральный контент. Или вирусный. Это то, чем люди делятся друг с другом через личные сообщения или через кнопку «рассказать друзьям». Существует несколько ситуаций, в которых люди делают репост записи [5], именно они представлены на рисунке 1.



Рис. 1. Причины виральности поста в зависимости от контента [5]

Часто пост стоит подтолкнуть к тому, чтобы он набрал вирусную популярность. Публикация поста в аккаунте известного человека или «лидера мнений» ускорит процесс набора популярности.

Второй вид контента: вовлекающий (коммуникативным) контент. Это тот контент, который побуждает пользователей общаться или каким-то иным способом выразить свое мнение. Способы стимулировать человека на написание комментариев [1]:

- Просьба о помощи. Люди всегда рады помочь советом и оказать моральную поддержку другому человеку.
- Провокация. Пост на актуальную тему, в котором освещается лишь одна сторона вопроса. В этом случае стоит принимать нераспространенную в обществе позицию.
- Опросы. В зависимости от тематики аккаунта можно задавать людям вопросы и предлагать варианты ответов.
- «Что улучшить? Что бы вы хотели видеть?». Подобный вопрос стимулирует подписчика написать о том, что ему интересно.
- Игры. Редкие и незамысловатые игры поднимают активность.

Существует также продающий контент, но с ним актуально знакомиться поближе после набора популярности и поступлении первых заявок на рекламу.

Текст в аккаунте не должен содержать никаких ошибок и должен быть разделен на абзацы, чтобы читателю было проще его воспринимать. Посты не должны быть слишком объемными, но если необходимо написать что-то внушительных размеров, то лучше делать это в формате списка.

Также важную роль при продвижении играет визуальный контент – то, что побудит читателя кликнуть на пост, прочитать его и подписаться. Существует девять основных разновидностей визуального контента [4]: комиксы, мемы, разнообразная графика (которая дополняет основной контент), визуальные заметки и визуализация данных, инфографика, скриншоты, видео, креативные и качественные фотографии из фотостоков или приложения «Инстаграм».

К визуальному контенту необходимо подходить ответственно: выбрать цветовую гамму, фирменный шрифт, не злоупотреблять стоковыми фотографиями и выбирать их очень тщательно. Специалисты советуют не бояться фильтров и не использовать зум. Чтобы овладеть всеми нюансами мобильной фотографии, необходимо посетить специальные курсы. Там научат работать со светом, обучат составлению композиции, сочетанию цветов и многому другому.

Для удобства нужно создавать контент-план, где каждый пост должен быть продуман. На начальной стадии самым главным является качество контента, а не его количество. Лучше пользователь будет смотреть на красивый пост раз в три дня, чем ежедневно смотреть на фото с водными знаками и неинтересный текст.

Можно выделить 6 лучших программных инструментов для создания медиа контента: Canva, PowerPoint, Skitch, Photoshop, Infogr.am, Placelt. Каждая из этих программ имеет несложный интерфейс и поможет в стильном оформлении аккаунта.

Ничего сложного и неподъемного в статье не описано, но почему-то на практике большинство аккаунтов выглядят неэстетично и неинтересно. В первое время будет сложно, на контент-план будет уходить много времени и сил, но со временем можно привыкнуть и довести этот процесс до автоматизма. Нужно четко научиться отличать красивую и стильную фотографию от скучной и серой. А динамичный и цепляющий текст от нудного перечисления никому неинтересных вещей.

Спустя определенное количество времени рядовой пользователь, обладающий вышеизложенными навыками, заметит прирост подписчиков. Дальше можно глубже изучить все особенности и подводные камни SMM и приступить к продвижению.

Таким образом, за относительно короткое количество времени каждый сможет приобрести преданную аудиторию и появится на радарх рекламодателей, которые обязательно захотят сотрудничать.

### Литература

1. Виды вовлекающего контента в социальных сетях. URL: <http://madcats.ru/content-marketing/vovlekaushij-kontent/> (дата обращения: 24.11.17).
2. Визуальный маркетинг: 4 типа привлекательного контента. URL: <https://lpgenerator.ru/blog/2013/01/17/vizualnyj-marketing-4-tipa-privlekatelnogo-kontenta/> (дата обращения: 24.11.17).
3. Количество пользователей интернета в России. URL: [http://www.bizhit.ru/index/users\\_count/0-151](http://www.bizhit.ru/index/users_count/0-151) (дата обращения: 24.11.17).
4. Практический интернет-маркетинг: стратегии создания визуального контента. URL: <https://lpgenerator.ru/blog/2014/07/08/prakticheskij-internet-marketing-strategii-sozdaniya-vizualnogo-kontenta> (дата обращения: 24.11.17).
5. Что такое виральный контент. URL: <https://texterra.ru/blog/chto-takoe-viralnyy-kontent-infografika.html> (дата обращения: 24.11.17).

УДК 364.4

**А.А. Вишнякова**  
*студент*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

**О.А. Надворная**

*кандидат педагогических наук, доцент*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

**О.В. Пасько**

*доктор технических наук, профессор кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

## ПРОБЛЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются основные виды обслуживания людей с ограниченными возможностями, а также их основные потребности. Проанализированы главные потребности гостей данной категории. Представлены понятия «Доступный туризм» и «Гостиничный сервис». Продемонстрированы особенности гостиницы для потребителей с ограниченными возможностями.

**Ключевые слова:** гости с ограниченными возможностями; доступный туризм; доступная среда; сервис.

**A.A. Vishnyakova**  
student

Russia, Moscow

Moscow financial-industrial University «Synergy»

**O.A. Nadvornaya**

candidate of pedagogical Sciences, associate Professor

Russia, Moscow

Moscow financial-industrial University «Synergy»

**O.V. Pasko**

doctor of technical Sciences, Professor of the Department of hospitality

Russia, Moscow

Moscow financial-industrial University «Synergy»

## SERVICE OF PEOPLE WITH DISABILITIES IN HOSPITALITY INDUSTRY

**Abstract.** The article is devoted to basic services of people with disabilities and to their basic needs. The mains needs of guests of this category are analyzed. The article presents definitions «Accessible tourism» and «Hotel service» and shows hotel features for the customers with disabilities.

**Keywords:** guests with disabilities; accessible tourism; accessible environment; service.

Согласно последним исследованиям на конец 2016 года 17% туристов от общего мирового туристского потока, это люди с ограниченными возможностями. Очевидно, что данный контингент – это весьма существенный сегмент рынка. Которым, нельзя пренебрегать, а на оборот нужно развивать.

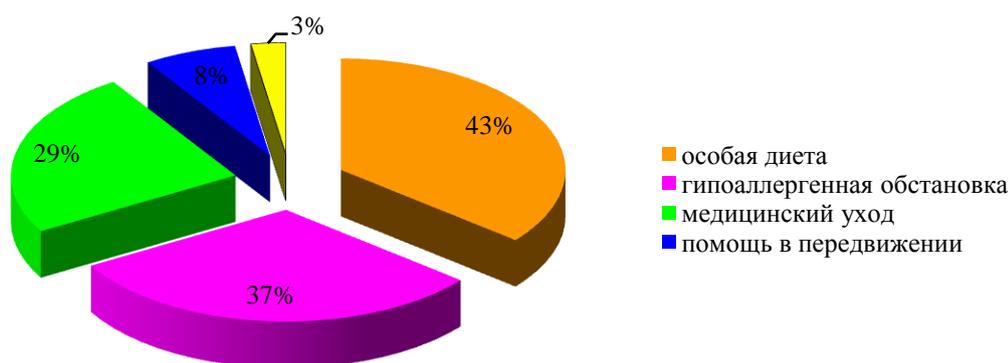
Обеспечение доступной среды – одно из необходимых условий при организации туров для людей с ограниченными физическими возможностями [7].

Любой процесс оказания услуг основан на потребностях гостя. Не всегда возникновение потребности подразумевает некоторое препятствие, что в отношении большинства случаев с туристами со специальными потребностями означает предоставление услуг и объектов, наилучшим образом отвечающих их потребностям [8].

Учитывая, что 84% туристов со специальными потребностями заявляют только об одной потребности, 10% – имеют хотя бы две и, менее 5% из них – как минимум три.

На кафедре гостиничного дела МГИИТ им. Ю.А. Сенкевича проводится аналитическое исследование проблем обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья в индустрии гостеприимства.

Далее рассмотрим более подробно самые распространенные потребности данного контингента гостей в отношении гостиничного сервиса (рисунок 1).



**Рис. 1. Классификация потребностей гостей [3]**

Под гостиничным сервисом понимается – система мер, которая обеспечивает высокий уровень комфорта, удовлетворяющие разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей [5].

Данное обстоятельство также справедливо и для предоставления гостиничных услуг людям с ограниченными возможностями.

Доступный туризм (*accessible Tourism*) или, как его часто называют – туризм для всех (*tourism for all*), – один из самых динамично развивающихся сегментов туристского рынка.

Необходимо отметить, что научного определения и соответствующих исследований о доступном туризме на русском языке практически нет. Данное направление в индустрии гостеприимства и

гостиничного сервиса называют «туризмом для людей с ограниченными возможностями», «безбарьерный туризм», «паратуризм», «туризм для всех», «доступный туризм», «инклюзивный туризм» [1].

Самым приоритетным направлением в качественном гостиничном сервисе, как, впрочем, и для любого гостя отеля, является профессионализм сотрудников – медицинские работники, сурдопереводчики, специалисты по работе со слабовидящими, должны быть не только оказать помощь, но и создать атмосферу благожелательности и гостеприимства. Никакой навязчивости, жалости и излишнего сочувствия. Доброжелательности и искреннего внимания будет вполне достаточно [2].

В последние десятилетия широкое распространение за рубежом получили отели (или же отдельные блоки) для людей с ограниченными двигательными возможностями.

Основные особенности данных гостиниц:

1. Архитектурная доступность отеля и близлежащей территории.
2. Специализированное оборудование для номеров.
3. Доступность транспорта, которая подразумевает специализированную парковку для гостей с ограниченными физическими возможностями. (Современные стандарты предполагают, что рядом с каждым отелем должна быть данная парковка).
4. Специальный транспорт, оборудованный подъемником для коляски для трансфера в аэропорт или вокзал и в экскурсионных целях.
5. Доступность информации. Любая информация, знаки доступности, предупреждающие знаки должна быть многократно представлена различными способами. Визуальная, звуковая, тактильная, написанная рельефно-точечным шрифтом Брайля и расположенная так, чтобы людям на инвалидной коляске было доступно.

По данным с сайта Департамента социальной защиты населения г. Москвы: людям с ограниченными возможностями предоставляются льготы при оплате проживания в гостиницах Москвы, согласно распоряжению № 762-РП Правительства Москвы от 15 апреля 2008 г. Некоторые гостиницы также предоставляют специальные тарифы для таких людей с ограниченными физическими возможностями.

За рубежом эти направления давно развиты. По данным Департамента труда США тысячи людей с ограниченными возможностями успешно проявили себя в качестве владельцев малых бизнесов. По данным последней переписи США среди людей с ограниченными возможностями выше показатель наличия опыта индивидуально-трудовой деятельности и организации малого бизнеса (12,2%) по сравнению с людьми, не являющимися лицами с ограниченными возможностями (7,8%) [4].

Материальная сторона также является достаточно весомой проблемой для поездок. Относительно скромное пособие по инвалидности не позволяет воспользоваться услугами гостиниц, туристических агентств.

Потенциальными потребителями рынка инклюзивного туризма являются не только люди с ограниченными возможностями и пожилые люди, но и их опекуны и члены их семей, семьи с маленькими детьми.

Основными проблемами гостей с ограниченными возможностями здоровья являются:

1. Передвижение при входе в гостиницу и в ней самой.

Для этой категории посетителей важна, прежде всего, комфортность передвижения. Ширина дорожки, по которой передвигаются инвалиды-колясочники, должна составлять 1,5 м и более (для обеспечения разъезда колясок). Следует избегать сильных уклонов – предельный уклон следует принимать в 4-6% (4-6 см на 1 погонный метр). В случае необходимости устройства пандуса (очевидно, что лестницы для инвалидной коляски почти непреодолимы) за 5-10 м до него следует поставить предупреждающий знак, например: «Осторожно! Впереди пандус длиной 6 м!».

2. Обустройство номера.

Гостям с ограниченными возможностями нужно дополнительное оборудование в номер для комфортного проживания в гостинице, начиная с расположения розеток в номере, заканчивая оборудованием в ванной комнате. Управляющий гостиницы должен учитывать потребности данных гостей.

3. Компетентность сотрудников гостиницы.

Гости должны чувствовать себя комфортно, сотрудники должны знать основы обслуживания гостей данной категории. Если работники не осведомлены о правильности общения с гостями с ограниченными возможностями здоровья, тогда управляющий гостиницы должен провести тренинг по повышению квалификации своих сотрудников.

Развитие инклюзивного туризма может стать для средства размещения серьезным конкурентным преимуществом благодаря:

- увеличению объема продаж за счет расширения контингента потребителей гостиничных услуг;
- увеличению объема продаж дополнительных услуг;
- повышению лояльности и частоты повторного размещения гостей;
- заполнению номерного фонда в низкий сезон, так как гости с ограниченными возможностями предпочитают отдыхать именно в этот период;
- увеличению продолжительности пребывания в гостинице по сравнению с другими категориями потребителей [6].

Любой процесс оказания услуг основан на потребностях гостя. Основными потребностями гостей с ограниченными возможностями является: специализированное питание, гипоаллергенная обстановка, медицинское обслуживание. Гостиничный сервис в структуре доступного туризма удовлетворяет потребности гостей с ограниченными возможностями. Особенности гостиниц для данного контингента гостей: Основные особенности данных гостиниц: доступность в расположении, особое оснащение номеров, транспортное обслуживание, доступность информации. Данное направление может быть достаточно перспективным для индустрии гостеприимства, но сдерживающими факторами для российского рынка является отсутствие маркетинговых исследований потребителей, малое количество соответственно оснащенных гостиниц, низкое материальное положение гостей.

### Литература

1. Артёмова Е.Н., Козлова В.А. Основы гостеприимства и туризма: учебное пособие. Орёл: ОрёлГТУ, 2015. 104 с.
2. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум; 3-е изд., испр. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012. 180 с.
3. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: учебное пособие. М.: Инфра-М, 2014. 180 с.
4. Дементьева С.В. Отельный менеджмент: учебное пособие. Ольборг: Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2016. 160 с.
5. Косевска Н.В. Коммерциализация рынка услуг на примере гостиничного бизнеса // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2011. № 6. С. 93-95.
6. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата; 2-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2016. 379 с.
7. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания / О.В. Пасько, Н.В. Буковская, Е.В. Кулагина. Омск, 2014.
8. Аникина Е.Н., Пасько О.В. Проблема обеспечения качества услуг питания в гостиничных комплексах // Современное состояние и потенциал развития туризма в России: материалы научно-практической конференции / под общей редакцией Д.П. Маевского. 2013. С. 162–164.

**УДК 336.741.242.1**

**И.А. Волкова**

*доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

**Д.А. Волков**

*аспирант кафедры «Комплексная защита информации»*

*Россия, Омск*

*Омский государственный технический университет*

## **СТАНДАРТИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИИ БЛОКЧЕЙН: ПОДХОДЫ, ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ**

---

**Аннотация.** Государственная политика разных стран существенно отличается друг от друга в части отношения к криптовалюте. Обеспокоенность мирового сообщества, отсутствием международной системы стандартизации для разработки и использования приложений на основе технологии блокчейн, очевидна. Противоречивость политики регулирования криптовалют актуализирует консолидацию усилий разных стран в этом направлении.

**Ключевые слова:** технология блокчейн; стандартизация; криптовалюты; биткоин; волатильность.

**I.A. Volkova**

*Doctor of Economics, Professor of the Department of Commerce and Management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

**D.A. Volkov**

*postgraduate student of the Department «Complex information security»*

*Russia, Omsk*

*Omsk state technical University*

## **STANDARDIZATION OF BLOCKCHAIN TECHNOLOGY: APPROACHES, PROBLEMS, PROSPECTS**

**Abstract.** The state policy of different countries differs significantly from each other in terms of attitude to the cryptocurrency. The concern of the world community, the lack of an international system of standardization for the development and use of applications based on blockchain technology, is obvious. The contradictory policy of cryptocurrency regulation actualizes the consolidation of efforts of different countries in this direction.

**Keywords:** blockchain technology; standardization; cryptocurrencies; bitcoin; volatility.

Внимание к криптовалюте наблюдается на протяжении последних десяти лет и закономерно вызывает интерес со стороны не только обычных людей и специалистов, но и государственных органов.

Государственная политика разных стран существенно отличается друг от друга в части отношения к криптовалюте. Австралия, США, Канада, Япония, Великобритания, Дания, Швеция и Финляндия допускают законный оборот криптовалют на своих рынках. Наибольшей популярностью пользуется биткоин, превосходя эфириум и рипл примерно в два раза. Биткоин появился раньше других и имеет более длительный период становления, права на его разработку не заявлены, что предъявляет к участникам биткоин-сообщества требования соблюдения консенсуса, хотя любая криптовалюта на основе технологии блокчейн предусматривает ключевое условие – коллективное согласование. Стоит отметить, что создание биткоина пришлось на 2008-2009 гг. и совпадает с мировым экономическим кризисом, который пошатнул представления об устойчивости мировой финансовой системы на основе фиатных денег.

Изначально биткоин позиционировали как новую электронную систему денежных расчетов, децентрализованную расчетную единицу. В последнее время интерес к биткоину был сосредоточен главным образом на его инвестиционной привлекательности в ущерб платежеспособности. Высокий уровень волатильности биткоина не способствует росту его оборота. Сегодня успешность биткоина и его популярность определяют экономические ожидания участников биткоин-сообщества и людей, разделяющих их мнение. Биткоины принимаются к оплате во многих кафе, ресторанах, аэропортах и магазинах таких крупных центров мира, как города: Нью-Йорк, Токио, Лондон, Цюрих, Франкфурт, Париж, Амстердам, Брюссель и Сеул.

Несмотря на то, что больше половины привлеченных инвестиций в первичное размещение криптовалют (ICO) обернулось крахом, развитие технологий продолжается. Появляются новые, нестандартные подходы, увязывающие понятия распределения и децентрализации с традиционным понятием обеспечения криптовалют, создаются инструменты осуществляющую гибридизацию технологий. Разработаны технологии с достаточно интересными техническими решениями в части ликвидности и снижения волатильности, например, протокол самоисполняемого кода, так называемые смарт-контракты. Но развитие технологий существенно обгоняет правовую практику их применения и ставит в неопределенное положение всех участников сообщества в ближайшей перспективе. Имеют место опасения о криминальной стороне вероятного развития криптовалютного рынка и частично эти опасения подтверждаются. В противовес довольно убедительно звучит довод о том, что биткоин используется преступниками наравне с традиционными платежными инструментами и фиатными деньгами. Существует миф об анонимности держателей крипто-кошельков, однако сама распределительная сеть хранит всю информацию о совершенных транзакциях, вывод средств требует открытие счета на имя получателя со всеми вытекающими последствиями, в том числе и налоговой ответственностью.

Отсутствие правового регулирования значительно сказывается на финансовой стабильности государственных институтов, которые могут пострадать от неконтролируемых финансовых потоков, и прежде всего, оттока капитала за рубеж и от снижения налогооблагаемой базы. Обращение парал-

лельного денежного эквивалента способствует возникновению дополнительных рисков, связанных с неконтролируемой инфляцией. Сегодня не решен вопрос с техническим обеспечением безопасности в области хищения криптовалют, размещенной держателями на интернет-биржах и специальных ресурсах по обмену и операциям с ними, не определен статус самих участников сообществ, деятельность ICO-площадок. Вопрос о регулировании и стандартизации технологии блокчейн назрел уже давно. Четыре банка (UBS, Deutsche Bank, Santander и Bank of New York Mellon) создали в 2015 году консорциум для работы над новой криптовалютой и связанными с ней технологиями.

В 2013 г. биткоин-протокол Mastercoin осуществил первое размещение токенов (вид криптовалют под конкретный проект) и привлек с помощью ICO 0,5 млн. долларов. В 2016 году по данным Tech Crunch, прошло уже 64 ICO на общую сумму \$103 млн. В этом же году появился проект DAO, одним из учредителей которого является создатель эфириума Виталий Бутерин. Проект собрал рекордные 152 млн. долларов, часть которых была похищена в результате хакерской атаки.

В 2014 году после неожиданного краха Японской биржи Mt Gox необходимость регулирования на государственном уровне оборота криптовалют стала очевидной. Создание нормативной базы у властей Японии длилось более двух лет и завершилось в апреле 2017 г. присвоением эфириуму и биткоину статуса цифровых активов для оплаты и взаиморасчетов, с параллельным ужесточением требований к биржам криптовалют. Содержание требований предполагает наличие трех летнего бизнес-плана, дифференцированное управление финансовыми средствами, стандарт процедур идентификации клиентов (KYC), методы, препятствующие отмыванию доходов (AML), подотчетность контролирующим органам и аудит.

В США аналогично подошли к вопросу регулирования, комиссия по биржам и ценным бумагам (SEC) объявила о распространении действующего биржевого законодательства на ICO и приравняла токены к акциям. В декабре 2017 г. комиссия по торговле товарными фьючерсами (CFTC) в США объявила об открытии торгов фьючерсами на биткоины, налоговая реформа ввела налогообложение на все виды операций с криптовалютами.

В 2017 г. власти Филиппин обязали криптовалютные биржи получать лицензию на право оказания услуг. Вышел свод правил, где предъявляют требования к биткоин-платформам и крипто-кошелькам провести обязательную идентификацию.

Во Франции была выдана лицензия интернет-порталу Bitcoin Bitcoin-Central.net на ведение банковской деятельности по конвертации валюты в биткоин.

В Китае изначально физическим лицам были полностью разрешены все манипуляции на рынке криптовалют, а банкам запретили какие-либо операции с ней. Тем не менее, по разным оценкам от 40% до 70% всех транзакций криптовалют проводилось через биржи Китая и приравнивалось мегарегулятором к инструментам биржевых операций. Сегодня политика финансовых властей Китая сменилась от поэтапного ужесточения к полному запрету на обмен и майнинг криптовалют. Мегарегулятор Китая в начале 2017 г. вынес предписание прекратить работу криптовалютных бирж, приравняв ее к противоправной деятельности по отмыванию незаконных доходов.

В Австралии набирает обороты тенденция по созданию наиболее прогрессивной юридической практики в сфере развития технологичных компаний на рынке криптовалют и технологий блокчейн. Орган стандартизации Австралии, Standards Australia, обратился к Международной организации по стандартизации (ISO) с инициативой запустить процесс разработки международных стандартов для технологии блокчейн, лежащей в основе криптовалюты биткоин. Standards Australia – это одна из 160-ти национальных ассоциаций по стандартизации, которые признаются ISO в качестве своих членов.

В настоящее время австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям (ASIC) поставила регулировать проведение первичного размещения токенов корпоративным правом, проявляя гибкость в подходе к бизнесу, использующему ICO-платформу для привлечения инвестиций. Ассоциация Австралии по стандартизации опубликовала первые технологические разработки создания стандартов для технологии блокчейн, призывая к совместным исследовательским работам организации США, Великобритании, Франции, Канады, и Южной Кореи. Продемонстрированы пробные международные торговые и банковские операции на основе блокчейн-системы между австралийскими банками и американским банком Wells Fargo. Тем временем крупнейшие банки, объединившись в исследовательский пул блокчейн-консорциума R3CEV, разработали платформу Corda, позволяющую проводить транзакции с использованием смарт-контрактов. Обеспокоенность мирового сообщества, отсутствием международной системы стандартизации для разработки и использования приложений на основе технологии блокчейн, очевидна. Противоречивость политики регулирования криптовалют актуализирует консолидацию усилий разных стран в этом направлении.

Эксперты, анализируя исследовательскую работу ведущих групп разработчиков в рамках проектирования блокчейн-технологий, указывали на отсутствие технических стандартов и стандартов совместимости, позволяющих развивать благоприятную среду и говорить о перспективности практического применения криптовалют. Прорыв произошел на Австралийском континенте после решения ISO в ответ на инициативу Standards Australia. Международный технический комитет (ISO/TC307) по вопросам разработки стандартов для технологии блокчейн поручил Австралии разрабатывать международные стандарты по функциональной совместимости, конфиденциальности, рискам и мерам безопасности применительно к блокчейн.

Сегодня самая большая фондовая биржа Австралии ASX является первой в мире торговой площадкой, которая соединила технологии распределенных сетей блокчейн для пост-торговли на рынке ценных бумаг.

Standards Australia продемонстрировала «Дорожную карту по блокчейн-стандартам», где подробно раскрывается методология создания стандартов для технологии блокчейн. В работе приняли участие представители ассоциации Fin Tech Australia, предварительно проведя серию консультаций с организациями, представляющими интересы потребителей. Компанией проведено исследование, в котором приняли участие 100 респондентов из государственных органов, промышленных компаний, научных центров, исследовательских и потребительских организаций. Выявлены области дополнительного использования технологии блокчейн для оптимизации документооборота при заполнении реестров недвижимости, прав на авторство, собственности, идентификации личности в медицине.

Декларация документа «Дорожная карта по блокчейн-стандартам» представлена в марте 2017 г., в ней обозначены сектора применения стандартов при использовании приложений в сфере правительственных и финансовых услуг, логистики при управлении цепью поставок. Секретариат международного технического комитета по разработке стандартов блокчейн ISO/TC307 Австралийской неправительственной организации координируется Международной организацией по стандартизации (ISO).

Впервые с предложением о создании единых стандартов технологии блокчейн Standards Australia выступила в апреле 2016 г. Первое международное совещание по стандартам блокчейн в рамках ISO/TC 307 прошло в начале 2017 г., было сформировано пять исследовательских групп. В ходе работы определили направления дальнейших исследований: концепция и архитектура; области использования; безопасность и защита персональных данных; управление идентификационными профилями; смарт-контракты.

Стратегические идеи доведены до сведения 33 стран-членов ISO/TC 307:

- формирование технических аспектов управления, разработки и применения технологии блокчейн и DLT;
- изучение случаев использования технологии блокчейн и DLT специально для австралийских заинтересованных сторон и разработка стандартов для нее;
- определение значимых приложений и разработок стандартов для согласования и соответствия международным стандартам технологии блокчейн по ISO/TC 307;
- изучение способов и методов, позволяющих определить протокол ISO/TC 307 для адаптации международных стандартов технологии блокчейн.

Основные стандарты технологии блокчейн и DLT предположительно будут касаться вопросов управления их функциональной совместимостью. Стандартизация технологии блокчейн обеспечит ясность в вопросах поддержки и сопровождения других стандартов. Стандарты совместимости будут рассматриваться после решения более фундаментальных проблем, в первую очередь после разработки согласованной терминологии. Планируется, что к разработке стандартов для технологии блокчейн присоединятся Великобритания, США, Франция, Канада, Корея и Эстония.

Россия также заявила о своих намерениях развивать блокчейн-технологии сразу на нескольких международных площадках. Росстандарт объявил о создании нового технического комитета по стандартизации «Программно-аппаратные средства технологий распределенного реестра и блокчейн». В работе технологического комитета намечены следующие направления: стандартизация архитектуры и онтологии технологий распределенного реестра, область применения, программно-аппаратные средства обеспечения технологий распределенного реестра, построение уровней безопасности и конфиденциальности.

Геополитическое положение России создает предпосылки создания масштабного информационно-логистического центра при непосредственном применении смарт-контрактов и распределенного реестра. Привлечение инвестиций на основе ICO-платформ решает бюджетную проблему финансирования проекта. Показательными примерами могут служить российские компании, многие из кото-

рых интегрируют технологию блокчейн в реальную экономику своих проектов. Ферма «Колионово» в Московской области собрала на ICO более 0,5 млн. долларов инвестиций. В качестве токенов «жолионов» выступили товарные купоны, обеспеченные сельскохозяйственной продукцией фермы. Чуть позже Челябинский стартап ZrCoin по производству циркония привлек через ICO 7 млн. долларов. Стоимость одного токена приравнивали к стоимости килограмма диоксида циркония.

Таким образом, биткоин является существенным скачком вперед и предлагает большие возможности для экономики страны и отдельно пользователей криптовалют, однако отсутствие правового регулирования и технической стандартизации отрицательно отражается на развитии Российского рынка технологии. В нашей стране все большей популярностью начинает пользоваться криптовалюта. Уже сейчас можно оплатить биткоинами не только цифровые товары и услуги, такие как доменное имя, хостинг, различные программы и ключи лицензионных продуктов, но и множество реальных вещей, которые продаются, например, на онлайн-аукционах или в интернет-магазинах. Сегодня правовой статус технологий блокчейн носит неопределенный характер, однако применение биткоина могут узаконить уже в 2018 году, чтобы бороться с нелегальными транзакциями.

---

*Реализация проекта осуществляется при финансовой поддержке Европейской Комиссии в рамках проекта Jean Monnet Module «Стандартизация в системе управления качеством продукции: опыт стран Европейского Союза и перспективы сотрудничества», проект № 2016-2589/001-001, 574925-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE. Содержание данного материала отражает мнение авторов, Европейская Комиссия не несет ответственности за использование содержащейся в нем информации.*

**УДК 343.2:341**

**А.А. Воловикова**  
*студент*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*  
*Научный руководитель: Е.В. Никульченкова*

*кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного права и криминологии*  
*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

## **ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИНСТИТУТА НЕОБХОДИМОЙ ОБОРОНЫ В УГОЛОВНОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ РОССИИ И МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТАХ**

---

---

**Аннотация.** В данной работе рассматриваются существующие проблемы квалификации необходимой обороны в связи с размытой формулировкой преступлений, проблемы оценки правомерности необходимой обороны и перспективы развития данного института в современном праве с учетом международных стандартов.

**Ключевые слова:** необходимая оборона; проблема квалификации необходимой обороны; пределы необходимой обороны; допустимая самооборона; преступное посягательство.

**А.А. Volovikova**  
*student*

*Russia, Simferopol*

*V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy*

*Scientific adviser: E.V. Nikulchenkova*

*PhD in law, associate Professor of the Department of criminal law and criminology*

*Russia, Simferopol*

*V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy*

## PROBLEMS OF APPLICATION OF THE INSTITUTE OF THE NECESSARY DEFENSE IN THE CRIMINAL LEGISLATION OF RUSSIA AND INTERNATIONAL STANDARDS

**Abstract.** This paper examines the existing problems of qualifying the necessary defense in connection with the vague wording of crimes, the problem of assessing the legitimacy of the necessary defense and the prospects for the development of this institution in modern law, taking into account international standards.

**Keywords:** necessary defense; the problem of qualifying the necessary defense; the limits of necessary defense; permissible self-defense; criminal assault.

В свое время Анатолий Федорович Кони, российский юрист, судья, государственный и общественный деятель, писал: «Необходимая оборона будет существовать вечно, потому что она основана на законе необходимости, а этот закон по самому существу своему вечен. Поэтому понятие о необходимой обороне существует исстари и никогда не перестанет существовать, это закон, вытекающий непосредственно из человеческой природы» [1, с. 48].

Исходя из этих слов, мы говорим, что необходимая оборона это неотъемлемое право любого человека, направленное на защиту себя, ценностей, законных интересов и прочих благ, это то право, которое присуще каждому, ведь любой человек может оказаться в ситуации применения необходимой обороны и правильная квалификация применения этого права на практике, является очень важным инструментом в борьбе с преступными посягательствами [2, с. 5].

Актуальность выбранной темы обусловлена значительными и важными функциями необходимой обороны и ее существенной роли в становлении гражданского общества и правового государства.

Юридически, в нашей стране, данное право закреплено в Конституции РФ 1993 года. Так, часть 2 Статьи 45 Конституции Российской Федерации содержит положение о том, что «каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом» [4, с. 10]. Данное конституционное положение соответствует нормам международного права, а именно Всеобщей декларации прав человека 1948 г., где в статье 7 указано «Все люди равны перед законом и имеют право, без всякого различия, на равную защиту закона. Все люди имеют право на равную защиту от какой бы то ни было дискриминации, нарушающей настоящую Декларацию, и от какого бы то ни было подстрекательства к такой дискриминации» [2]. Также это право мы можем найти в части 2 статьи 2 Европейской конвенции о защите человека и основных свобод 1950 г.: «Лишение жизни не рассматривается как нарушение настоящей статьи, когда оно является результатом абсолютно необходимого применения силы: а) для защиты любого лица от противоправного насилия...» [6].

В современной системе международных отношений общепризнанно, что правомерность применения силы в целях самообороны зависит от соблюдения критериев необходимости и пропорциональности (соразмерности). Указанные критерии, в частности, служат своеобразным мериллом для разграничения самообороны и запрещенных современным международным правом вооруженных репрессалий.

Значение понятия необходимости в контексте самообороны тесно связано с масштабом вооруженного нападения и с понятием предполагаемой пропорциональности, то есть, что необходимо для эффективного противодействия атаке. Оно также связано с вопросом о том, имеет ли государство или должно ли оно иметь свободу усмотрения в случаях «большой и неминуемой угрозы».

Определенный вклад в толкование содержания этих понятий внес Международный суд ООН в ряде своих решений и консультативных заключений.

Главный судебный орган ООН неоднократно констатировал, что критерии «необходимости» и «пропорциональности» являются ограничениями при осуществлении как индивидуальной, так и коллективной самообороны. Так, в деле «Никарагуа против Соединенных Штатов Америки» Международный Суд постановил, что даже если предположить, что поставка оружия из Никарагуа оппозиционным силам в Сальвадоре была равносильна вооруженному нападению, то меры, предпринятые США в отношении Никарагуа, не были необходимыми, так как они были приняты несколько месяцев спустя, после того как главное наступление оппозиционных сил против правительства Сальвадора было полностью отражено. Суд заключил, что установка мин и нападения на порты и нефтяные установки Никарагуа со стороны США не были пропорциональными мерами в ответ на помощь, полученную оппозиционными силами Сальвадора из Никарагуа.

Стало быть, соблюдение принципов необходимости и пропорциональности свидетельствует о правомерности ссылки государством на право самообороны. Исходя из этого, государствам при обосновании неправомерности предпринятых против них вооруженных действий не нужно ссылаться

на широкое или узкое толкование содержания права на самооборону, а следует просто указать, что применение силы не было необходимым и соразмерным и, следовательно, является неправомерным. Те государства, которые придерживаются широкого толкования содержания права на самооборону, допускающее защиту граждан за рубежом или упреждающую самооборону, могут выдвинуть аргумент, отвергающий также ссылку на широкое толкование содержания права на самооборону другим государством, при этом не подрывая его доктринальную позицию. Например, осуждение Израиля и Южной Африки за нанесение упреждающих ударов было возможным для государств, выступающих за правомерность упреждающей самообороны, исходя из того, что применение силы не было необходимым и соразмерным в определенных случаях [3].

Российский законодатель попытался точно и приемлемо выразить понятие необходимой обороны в ч.1 ст. 37 Уголовного Кодекса Российской Федерации [6, с. 18].

Основная проблема применения норм ст.37 УК РФ заключается в определении обстоятельств произошедшего и доказывания внезапности нападения (см. ч.3 ст.37УК РФ), [6, с. 18-19].

Ситуация нападения требует от человека молниеносной ответной реакции: определить реальную угрозу; соотнести ее со степенью общественной опасности. Жертва далеко не всегда сразу сможет отличить обороняющегося от нападающего на него преступника. Порой жертва не сразу осознает, что произошло нападение, вторжение в жилище (больной человек, спящий человек, в беспомощном состоянии, малолетний ребенок) и т.д.

О нападении могут указывать: вред здоровью, создающий реальную угрозу для жизни обороняющегося или другого лица (например, травмы различной степени тяжести); способ посягательства, который создает реальную угрозу для жизни обороняющегося или другого лица. Опасность для общества может проявляться уже в высказываниях лица, демонстрации оружия, изготовление средств массового поражения людей.

Какие же существуют проблемы применения уголовного закона института необходимой обороны? Вот только часть из них: проблема квалификации необходимой обороны в связи с размытой формулировкой преступлений, проблема в определении степени общественной опасности, проблемы оценки правомерности необходимой обороны, проблема совершенствования и реализации института необходимой обороны, проблема изменения подсудности дел связанных с необходимой обороной [11].

Необходимая оборона способна пресечь общественно опасное нападение. Она является естественной реакцией организма человека на внешнюю опасность, с целью сохранения жизни. Поэтому подгонять реакцию индивида под нормы закона очень проблемно. Ведь один человек в ситуации опасного нападения постарается убежать, другой будет стоять замурив глаза, а в третьем просыпается невиданная сила (мертвая хватка) способная убить нападающего, но каждый будет пытаться спасти свою жизнь, только способ всем подскажет природный инстинкт самосохранения.

Статья 37 УК РФ включает в себя несколько терминов, что делает ее громоздкой, скомканной и сложной для работы с ней следственных органов. Важность статьи заключается в том, что в зависимости от трактовки и обстоятельств лицо может быть освобождено от уголовной ответственности, либо понести наказание. В статье не обозначены четкие границы пределов необходимой обороны, поэтому споров и дискуссий вокруг статьи хоть отбавляй.

Рассмотрим конкретный пример из судебной практики. Вечером 7 апреля 2012 года в городе Богородицке Тульской области четверо вооруженных грабителей ворвались в дом, где проживают предприниматель, его жена, взрослая дочь и четверо малолетних детей, младшему из которых около года. Преступники избili членов семьи, но мужчина смог схватить кухонный нож и нанести троим нападавшим удары, от которых они скончались. Четвертый грабитель скрылся. Хозяин дома госпитализирован, остальным членам семьи оказана медицинская помощь.

Глава Следственного Комитета Тульской области Сергеева Татьяна заявила о возможном превышении необходимой самообороны бизнесменом. По ее словам, на это указывает характер ранений, от которых скончались грабители [8].

Однако, по мнению следствия, все не так просто. Обороняясь, хозяин дома действовал в рамках закона. Угроза жизни близких заставила мужчину действовать молниеносно и решительно. Это первая версия.

Вторая версия – хозяин дома все же превысил границы дозволенного. Ведь расправлялся с грабителями он уже тогда, когда те начали отступать и фактически решили покинуть жилище. Известно, что дочь Саркисяна разбила окно и стала звать на помощь. Тогда-то налетчики и поняли, что пора бежать.

И, наконец, третья версия – убийство Гагик Саркисян совершил в состоянии аффекта, а значит, плохо понимал, что он делает. Когда на твоих глазах приставляют дуло пистолета к голове твоего ребенка – тут у любого рассудок помутнеет.

В этой истории все закончилось хорошо. Мужчину оправдали, хотя в нашей действительности – это, скорее, исключение, чем правило.

По нашему мнению, заслуживает внимание опрос, проводившийся РИА Новости по поводу этой истории. 49,3% из проголосовавших утверждали, что нужно дать гражданам больше прав при самообороне, чтобы таких вопросов не возникало [9].

В Госдуме РФ уже давно идут споры, что такое допустимая самооборона, и как из пострадавшего в уголовном деле внезапно не превратиться в обвиняемого. По закону, если жизни того, кто защищается, или жизни третьих лиц грозит опасность, то пределов необходимой обороны нет вообще. Но на практике часто выходит совсем по-другому [7]. При осуществлении права на необходимую оборону возникают немалые проблемы, как в процессе реализации права на защиту, так и при оценке самого процесса реализации права на необходимую оборону.

Одной из проблем является то, что чаще всего даже граждане, занимающие в жизни активную гражданскую позицию, при самозащите крайне редко готовы воспользоваться правом на необходимую оборону. Среди причин такого положения называются: боязнь наступления нежелательных правовых последствий (48%); незнание конкретных правил поведения (19%); незнание конкретных правовых установлений (17%); наличие сведений лишь о негативном опыте наступления последствий практической реализации права на необходимую оборону (11%) и недооценка собственных сил и возможностей (5%) [14].

Действия обороняющегося должны совершаться без превышения пределов необходимой обороны. Согласно части 1 статьи 42 УПК РФ потерпевшим признается физическое лицо, которому преступлением причинен физический, имущественный, моральный вред. Решение о признании потерпевшим принимается незамедлительно с момента возбуждения уголовного дела и оформляется постановлением дознавателя, следователя, судьи или определением суда. Практика такова, что органами следствия нападавшие, и в процессе необходимой обороны, ставшие пострадавшими в результате активной обороны, наделяются статусом потерпевших, особенно те нападавшие, которым в процессе обороны были причинены серьезные повреждения. Наделение их статусом потерпевших влечет соответствующие правовые последствия для всех участников конфликтной ситуации. В расчет принимается конечный результат, который наступает уже после применения оборонительных действий, чаще без учета того, с чего начинался конфликт. Не учитываются причины возникновения конфликта, развитие событий, роль и поведение каждого участника конфликта. Все оценивается, исходя из наступивших последствий и вреда причиненного при обороне нападавшему лицу, и спровоцировавшему необходимость обороняться от него. Не учитывается то, какой вред был причинен нападавшему, а какой вред был предотвращен, хотя это и не главный критерий, но его тоже следует учитывать. И нередко вместо лиц совершивших посягательства, к уголовной ответственности привлекаются оборонявшиеся граждане.

Подобные случаи дискредитируют институт необходимой обороны, сопутствуют уголовной ответственности невиновных, утрачиванию гражданской позиции граждан, воспитанию в них трусости и неспособности защитить себя и окружающих лиц от преступного посягательства. Это недопустимо, поскольку государство гарантировало и закрепило в законе право на необходимую оборону, но оно запрещает право на незаконное посягательство.

Вот еще одна ситуация из судебной практике. На двух безоружных людей напали трое, имевшие при себе большие деревянные палки. В ходе драки одному из защищающихся удалось перехватить палку, которой он нанес повреждения нападавшему, несовместимые с жизнью.

Сначала суды двух инстанций и вовсе не нашли признаков обороны и даже превышения ее пределов в таких действиях, осудив человека по серьезной статье (ч. 4 ст. 111 УК РФ) на шесть лет лишения свободы. Потом Президиум областного суда все-таки внес изменения в судебные акты и осудил защищавшегося уже за то, что тот в ходе конфликта умышленно причинил тяжкий вред здоровью нападавшему, превысив пределы необходимой обороны. Однако на этом история не закончилась. Дело попало в Судебную коллегия по уголовным делам Верховного Суда Российской Федерации, который установил, что по материалам дела имеются все признаки беспредельной обороны, поскольку было насилие, опасное для жизни, – нападавшие были вооружены, их было больше, между обороной и атакой не было разрыва во времени, на теле защищающегося есть раны от нападения. Верховный Суд РФ отменил все судебные акты и прекратил уголовное дело в связи с отсутствием состава преступления. Суд указал, что в таком случае можно было защищаться всеми доступными

средствами (например, палкой) и причинять любой вред, вплоть до смерти нападавшего (Определение Судебной коллегии по уголовным делам ВС РФ от 25 ноября 2013 г. № 33-Д13-6) [12].

Любое действие в рамках обороны рассматривается как преступление, закрепленное Уголовным Кодексом РФ. И суды, исходя из сформировавшейся в советское время обвинительной позиции следствия и прокуратуры, изначально занимают жесткую позицию по отношению к фактически защищающемуся, не признавая его действия самообороной. Как в примере судебного дела, где лицо осудили сначала по одной статье УК РФ, потом по другой, и только ВС РФ указал, что преступления вообще нет. И лицо каждый раз должно доказывать, что оно оборонялось [10].

Можем также упомянуть, что если установление момента преступного посягательства чаще всего не вызывает проблем, то с определением момента окончания преступного посягательства возникают на практике немалые проблемы. Важно учитывать, было ли для обороняющегося очевидно и понятно, что нападение на него в результате активной обороны или по иным причинам прекращено. Как он воспринимал происходящее и оценивал поведение нападавшего лица, и каковым было такое поведение. И было ли нападение действительно окончено, либо это было простой хитростью с целью совершить еще с большим напором преступное посягательство. Ошибки в квалификации действий обороняющегося и допустившего превышение пределов необходимой обороны, также не способствуют формированию активной позиции граждан, поскольку ставят под сомнение идею необходимой обороны.

Подводя итог, следует сделать акцент на том, что нормы о необходимой обороне необходимо толковать и применять таким образом, чтобы все издержки реализации права гражданина на защиту, не выходящие за пределы необходимой обороны вменялись не обороняющемуся, а лицу, спровоцировавшему конфликт. Это будет нацеливать всех на то, что пострадавший в результате необходимой обороны, всегда будет признан виновным в том нападении, которое он совершил, и которым вынудил к необходимой обороне. Он не просто жертва, он инициатор конфликта и именно его действия, привели к тому, что в конечном итоге ему был причинен вред. И он понесет ответственность независимо от причиненного ему вреда. Полученный им при необходимой обороне вред, не освобождает его от ответственности и не дает ему автоматически прощения за совершенное нападение и преступное посягательство, которым он вынудил к необходимой обороне против него. Это позволит обороняющемуся гражданину надеяться на справедливое правосудие, и на равенство всех перед законом. И даже превысивший пределы необходимой обороны, будет уверен в том, что и посягавший на него гражданин не останется без ответственности за совершенное им посягательство.

Случаи самообороны и их оценки правоохранительными органами, которые время от времени становятся объектом пристального внимания СМИ, свидетельствуют о том, что гражданам нужны более четкие правила в этом вопросе. Пока же, обороняясь, нельзя быть уверенным, что окажешься прав – любой случай защиты может оказаться под угрозой переоценки. Доказывание своей правоты занимает очень долгое время, а это может привести к ухудшению здоровья, душевного состояния, серьезным материальным расходам на свою защиту [10].

### Литература

1. Алиев Т.Т. Необходимая оборона: проблемы квалификации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2016. № 2. С. 5–8.
2. Всеобщая декларация прав человека: принята резолюцией 217 А (III) Генеральной Ассамблеи ООН от 10 декабря 1948 года. URL: [http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/declhr.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/declhr.shtml)
3. Гараев О. Правомерность применения силы в целях самообороны в международных отношениях // Евразийский юридический журнал. 2015. № 12. URL: <http://www.eurasia-allnews.ru/nauchnye-stati/item/6>
4. Громкие случаи применения самообороны, повлекшие гибель нападавших, 9 апреля 2012 года: новости. URL: <https://ria.ru/spravka/20120409/621666667.html>
5. Дмитренко А.П. Факторы, влияющие на эффективность применения уголовно-правовой нормы о необходимой обороне в современной правоприменительной практике // Вестник Московского университета МВД России. 2012. № 4. С. 78.
6. Как вы оцениваете действия жителя Тульской области, который убил напавших на его семью грабителей, 9 апреля 2012 года: опрос. URL: <https://ria.ru/vote/20120409/621691112.html>.
7. Конвенция о защите прав человека и основных свобод: заключена в г. Риме 04.11.1950; подписана в г. Париже 20.03.1952. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_29160](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_29160)
8. Молодой отец, защищаясь, убил ворвавшихся в загородный дом грабителей, 3 февраля 2015 года: новости. URL: <https://www.1tv.ru/news/2015-02-03/26424>
9. Необходимая самооборона, или Когда преступник и жертва меняются местами, 8 октября 2015: статья. URL: <http://www.garant.ru/ia/opinion/author/komissarov/655817>

10. Определение Судебной коллегии по уголовным делам Верховного Суда Российской Федерации, 25 ноября 2013 года. URL: <http://sudact.ru/vsrf/doc/4hhAqlrchRUt>
11. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 сентября 2012 г. № 19 г. Москва // РГ. Федеральный выпуск № 5900 .
12. Российская Федерация. Кодексы. Уголовный кодекс Российской Федерации: М.: Проспект, 2017. 320 с.
13. Российская Федерация. Конституция Российской Федерации (1993): офиц. текст. М.: Проспект, 2016. 32 с.
14. Тасаков С.В. Необходимая оборона в системе обстоятельств, исключających преступность деяния, по уголовному праву России // Вестник Чувашского университета. 2005. № 1.
15. Тропин Д.Н. Некоторые проблемы реализации института необходимой обороны в уголовном праве / // Молодой ученый. 2016. № 21. С. 668-671. URL: <https://moluch.ru/archive/125/34748>
16. Шелковникова Е.Д. Необходимая оборона: тогда и теперь... // Калашников. 2007. № 3. С. 46–51.

УДК 330.3

**Т.А. Галынчик**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры коммерции и менеджмента  
Россия, Нижневартовск  
Нижневартровский государственный университет*

## **СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ПОВАРЕННОЙ СОЛИ В РОССИИ**

---

**Аннотация.** В статье рассматривается инициатива разработки нового национального стандарта, который заменит существующий ГОСТ 51574-2000 «Соль поваренная пищевая. Технические условия», и изменения, которые вызовет новый ГОСТ. На сегодняшний день термином «поваренная» маркируется практически вся подобная продукция. Разработчики нового ГОСТа предлагают остановиться на термине «соль пищевая».

**Ключевые слова:** пищевая соль; поваренная соль.

**T.A. Galynchik**

*PhD in Economics, associate Professor, Department of Commerce and management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk state University*

### **THE MODERN STATE OF TECHNICAL REGULATION OF SALT IN RUSSIA**

**Abstract.** The article discusses the initiative to develop a new national standard that will replace the existing GOST 51574-2000 «table Salt. Technical conditions», and the changes that will bring new standards. Now the term «cook» is marked almost all such products. The developers of the new Guest offer to stay on the term «salt food».

**Keywords:** edible salt; table salt.

Ни для никого не секрет, что соль является жизненно необходимой для жизнедеятельности человека, впрочем, как и для всех живых существ. Данный аспект связан с тем, что в соли содержится ион хлора, который выступает основной составляющей для выработки соляной кислоты, являющегося важным компонентом желудочного сока. Так ионы натрия наряду с ионами иных элементов передают нервным импульсам о сокращении мышечных волокон, следовательно, недостаточная их концентрация в организме может привести нервно-мышечным расстройствам, к примеру, к общей слабости, повышению утомляемости и прочим. Однако, и переизбыток натрия приведет к задержке жидкости и в итоге к повышению кровяного давления.

Не найдется ни одного человека, который не сможет ответить на вопрос «Что такое соль?». Однако, все люди дадут ответ по-разному и будут в чем-то правы. К примеру, химик ответит, что соль – это химическое соединение, возникающее в результате взаимодействия щелочи и кислоты – хлористый натрий (NaCl). Минеролог скажет, что это, плод геологических процессов, которые происходили на протяжении веков. Кулинар пояснит, что соль – это непосредственно неизменная составляющая многих блюд, без которой пища будет пресной и невкусной.

Поваренная соль (хлорид натрия, NaCl; употребляются также названия «хлористый натрий», «столовая соль», «каменная соль», «пищевая соль» или просто «соль»), – пищевой продукт. В измельченном виде он представляет собой бесцветные кристаллы. Соль природного (морского) происхождения практически всегда имеет примеси других минеральных солей, которые могут придавать ей оттенки разных цветов (как правило, серого или бурого). Соль может производиться в разных видах: крупного и мелкого помола, чистая, йодированная, нитритная и так далее. Так же она подразделяется на сорта в зависимости от чистоты: экстра, высший, первый и второй.

Однако следует отметить, что стадию технологического процесса выварки проходит только выварочная соль, и на сегодняшний день встал вопрос о правомерности использования определения «поваренная» ко всем остальным видам пищевой соли. В связи с этим ассоциация производителей и поставщиков продовольственных товаров «Руспродсоюз» инициировала проект нового ГОСТа на пищевую соль [2], который заменит существующий стандарт и исключит из наименования товара термин «поваренная», поскольку сейчас соль производится не только методом выварки, но и другими способами. Таким образом наименование соли «поваренная», которое фактически не является характеристикой данного продукта, а применяется «по традиции», искажает смысл названия продукта, поскольку поваренной изначально называли выварочную соль, полученную путем солеварения.

Для поваренной соли в Росстандарте подготовили новый ГОСТ, который содержит в себе жесткие требования к ее производству, чем в предыдущем стандарте. Новый национальный стандарт «Соль пищевая. Общие технические условия» заменит существующий ГОСТ 51574-2000 «Соль поваренная пищевая. Технические условия» [1], содержание которого, по словам разработчиков, несовершенно, так как на сегодняшний день термином «поваренная» маркируется практически вся подобная продукция. Планируется, что новый стандарт вступает в силу с марта 2018 года, но при этом до 2021 года будет работать в тестовом режиме. Таким образом, через три года новый ГОСТ будет работать в полном объеме.

В соответствии с новыми требованиями все производители будут обязаны увеличить долю хлорида натрия, содержащегося в продукции и выступающего основным компонентом продукта. Так, действующий ГОСТ на поваренную соль допускает содержание хлорида натрия в 99,7 от массы продукции для сорта экстра, а для высшего сорта – не менее и 98,4% соответственно. Новая доля должна быть не менее 99,8% и 98,6% соответственно.

Так же предлагается дать более детальную классификацию по видам, для того чтобы потребитель понимал, какой именно продукт он приобретает и не вводить его в заблуждение. Так к примеру, это будет «соль пищевая молотая» и «соль пищевая выварочная». В соответствии со старым стандартом соль классифицируется по способу производства: каменная, выварочная, садовая, самосадочная, но эта классификация некорректна. В новом ГОСТе планируется предполагается выделить виды сырья и виды готовой продукции, которые прошли соответствующие стадии переработки, в связи с чем планируется указывать в маркировке как первое, так второе.

В соответствии с новыми требованиями соль также должна будет максимально очищена от примесей: ионов калия, магния, сульфатов, оксида железа и других. Так содержание кальций-иона непосредственно должно будет составлять не более 0,01% от общего объема продукции. Тогда как сейчас действующий стандарт допускает в составе соли максимум 0,02% этого элемента.

Из проекта нового ГОСТа следует, что допустимая цветовая палитра для соли первого и второго сортов будет расширена. Согласно разрабатываемого стандарта, помимо белого и серого оттенка, предусмотренные в предыдущем стандарте, будет разрешаться производить продукцию и бежевого цвета. Данное решение связано с тем, что часто соль, добываемая из озер, именно такого оттенка (рисунок 1).



**Рис. 1. Существующая цветовая палитра для соли первого и второго сортов**

В ГОСТе также появятся новые показатели качества продукции. Так, непосредственно в стандарте в каменной соли высшего сорта доля влаги не должна превышать 0,15%, а объем нерастворимого в воде остатка должен быть максимум 0,01% для сорта экстра и 0,4% – для первого сорта.

Так же новый стандарт будет предписывать изготовителям соли использовать йодат калия, а не йодид, который испаряется из нее при длительном хранении. Продукция с йодидом калия дешевле. Однако этот элемент менее стабилен, он сохраняется максимум три месяца, а также исчезает при нагревании до 30 градусов. Йодат калия может продержаться в соли до 12 месяцев и выдержать более высокие температуры.

Следует отметить, главное достоинство нового ГОСТа, которое позволит свести к минимуму долю продукции, производимую по техническим условиям. Так как зачастую низкое качество соли производители объясняют особенностями рецептуры или выбранного процесса производства. Однако, имеются и недостатки, так ввод нового ГОСТ приведет к удорожанию соли, и те производители, которые сейчас предлагают пищевую соль с низкими характеристиками и большим количеством примесей, будут вынуждены дополнительно очищать сырье, что связано с установкой дорогостоящего оборудования. В итоге компании будут вынуждены повысить цены на свою продукцию в среднем на 10% [3; 4].

Таким образом, введение в действие нового ГОСТа на соль приведет к появлению на прилавках магазинов «пищевой» соли широкой палитры с новыми показателями качества, но при этом не исключается ее удорожание.

#### **Литература**

1. ГОСТ Р 51574-2000 «Соль поваренная пищевая. Технические условия». URL: [http://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2\\_%D0%A0\\_51574-2000](http://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_51574-2000) (дата обращения: 25.02.2018).
2. ГОСТ Р (проект, первая редакция). «Соль пищевая. Термины и определения». URL: <http://www.normacs.info/projects/3228> (дата обращения: 25.02.2018).
3. Волкова И.А., Козлова О.А. Внедрение международных стандартов качества: условия и составляющие успеха // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: материалы VI международной научно-практической конференции. Нижневартовск, 2017. С. 412–414.
4. Козлова О.А. Экологический маркетинг: новый концептуальный подход и стратегический потенциал производителей // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. 2011. № 1. С. 146–155.

**Ш.Т. Гарибов**  
*Азербайджан, Баку*

**А.В. Тагирова**  
*преподаватель кафедры коммерции и менеджмента*  
*Россия, Нижневартовск*  
*Нижневартровский государственный университет*

**Э.Э. Ханкишиев**  
*студент*  
*Россия, Нижневартовск*  
*Нижневартровский государственный университет*

## **ПРОБЛЕМЫ ФАЛЬСИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ «ХАЛЯЛЬ»**

---

**Аннотация.** Стремление к качественной и безопасной пище, является естественным желанием потребителя, а рост мусульманского населения диктует также необходимость соответствия продуктов питания религиозным нормам. Популярность продукции «халяль» – золотая жила для недобросовестных предпринимателей. В статье дается описание продукции «халяль», выявлены проблемы фальсификации данной продукции.

**Ключевые слова:** продукция «халяль»; пищевая продукция; фальсификация.

**Sh.T. Garibov**  
*Azerbaijan, Baku*

**A.V. Tagirova**  
*teacher of Department for Commerce and Management*  
*Russia, Nizhnevartovsk*  
*Nizhnevartovsk State University*

**E.E. Khankishiyev**  
*student*  
*Russia, Nizhnevartovsk*  
*Nizhnevartovsk State University*

## **THE PROBLEM OF COUNTERFEITING OF PRODUCTS «HALAL»**

**Abstract.** Striving for high-quality and safe food is a natural desire of the consumer, and the growth of the Muslim population also dictates the need for food products to conform to religious norms. The popularity of products «Halal» – a gold mine for unscrupulous businessmen. The article describes the production of «halal», identified the problems of falsification of this product.

**Keywords:** halal products; food products; falsification.

На сегодняшний день во всем мире отдают предпочтение здоровой, полезной и безопасной пище. При выборе определенной продукции большинство потребителей соответствуют своим религиозным традициям. Это связано с тем, что Россия является многонациональной и многоконфессиональной страной, где религиозные нормы учитываются даже в производстве пищевых продуктов.

Производство продуктов питания идет в ногу со временем, производство тесно связано с развитием современной науки и техники, а также зависит от желаний (спроса) потребителей. Это касается и продукции «халяль». Существует несколько источников ингредиентов, которые используются в производстве пищевых продуктов – эти ингредиенты являются либо дозволенными (халяль), либо запрещенными (харам), кроме того, происходит смешивание ингредиентов, используются химические и синтетические добавки. С появлением большого количества таких продуктов на рынке, достоверность халяльной пищи вызывает беспокойство среди мусульманских потребителей во всем мире. Это происходит потому, что фальсификации ингредиентов в продуктах питания широко распространена и трудно определить халяль невооруженным глазом.

Что же такое «халяль»? Слово «халяль» с арабского языка переводится как «разрешенное», а именно – это всё, что дозволено и разрешено для мусульман. Чаще данный термин используется при обозначении правильно приготовленной и разрешенной пищи мусульман.

Фальсификация является юридическим термином, в нашем случае, обозначает не соответствие пищи определенным стандартам. В ст. 1 Федерального закона № 29-ФЗ от 02.01.2000 г. «О качестве и безопасности пищевых продуктов» под фальсифицированными пищевыми продуктами понимается, что это продукты (в том числе биологически активные добавки), умышленно измененные (поддельные) и (или) имеющие скрытые свойства и качество, информация о которых является заведомо неполной или недостаточной [2].

Продовольственная фальсификация – это акт преднамеренного снижения качества продуктов питания, предлагаемых для продажи, либо путем добавления, либо замещением низкокачественных веществ, либо удалением какого-нибудь ценного ингредиента. Примеси могут быть намеренно добавлены для увеличения объема продукции, снижения издержек производства и других обманчивых или вредоносных целей.

В производстве пищевых продуктов большое значение имеют жиры и масла, их питательные свойства необходимы для нормального функционирования человеческого организма. В первой половине двадцатого века использование животных жиров в пище было очень распространено. Например, сало (свиной жир) было наиболее используемым продуктом для домашней жарки, а также сырьем для массового производства хлеба и пирожных. Для пищевой промышленности сало по-прежнему служит важным компонентом при приготовлении некоторых пищевых продуктов. Тем не менее, многие исследования в области питания показали побочные эффекты некоторых видов жиров, таких как насыщенные жиры, обнаруженные главным образом в продуктах животного происхождения.

Сегодня на рынке продуктов питания множество производителей использует в товарах маркировку «халяль», но вместе с тем растет и количество недобросовестных производителей, использующих «халяль» не более чем как маркетинговый ход, для получения большей прибыли. Потребители продукции нуждаются в защите прав, необходимо чтобы маркировка на пищевых продуктах была точной [4]. Обычно на маркировке не указывается происхождение ингредиентов, такие скрытые ингредиенты представляют серьезную проблему для мусульманских потребителей [5].

С появлением современной науки и техники, пища претерпела множество процессов и трансформировалась в разные части мира, что вызвало обеспокоенность у мусульманских потребителей и привело к их любопытству относительно того, содержат ли обработанные пищевые продукты какие-либо вредные вещества. В некоторых странах наблюдается тенденция к смешиванию свинины и сала в пищевых продуктах в целях получения дополнительной экономической прибыли.

Большинство проблем, возникающих у потребителей, связаны с наличием в продуктах питания:

- сырья на основе свиного жира или самой свинины;
- сырья из животных, убой которых не соответствовал нормам религии ислам;
- загрязнение пищевых продуктов и напитков спиртом;
- использование генетически модифицированных пищевых продуктов.

Массовое просвещение о вреде генномодифицированных продуктов, распространение знаний о современном составе продуктов питания приводит к трансформации потребностей в пище и делает покупателей более требовательными при принятии решения о покупке [1].

Свинина и ее производные в пищевой промышленности относятся к числу наиболее широко используемых материалов, таких как желатин, стеарилактат натрия, коллаген, стеарат кальция, каприновая кислота, миристиновая кислота, олеиновая кислота, экстракт поджелудочной железы, костная зола и сало. В этом контексте исследователи склонны придерживаться взгляда большинства мусульманских юристов, которые запрещают любые источники свинины и его производных.

Высокий спрос на качественную, безопасную и соответствующую нормам религии пищу способствовал развитию методов анализа пищевых ингредиентов. Существуют различные подходы к обнаружению и количественной оценке уровня примесей в пищевых продуктах. Первый подход заключается в определении отношений между некоторыми химическими компонентами и допущении, что эти компоненты являются постоянными, в частности, в пищевых продуктах. Обычно этот подход связан с определенным количеством анализов и использованием хемометрики (раздел аналитической химии, ставящий целью получение химических данных с помощью математических методов обработки и добычи данных). Второй подход заключается в поиске определенного маркера в пищевых продуктах, будь то химические составляющие или морфологические компоненты, что доказывает наличие в пищевых продуктах примесей. Третий подход заключается в использовании аналитических методов, полученных на основе физического анализа, с учетом всех образцов, чтобы показать влияние фальсификации на физико-химические свойства [3].

В готовой продукции ингредиенты, использованные в производстве, невозможно выявить, опираясь на визуальный осмотр и органолептические ощущения. Поэтому без соответствующих лабора-

торных исследований определить фальсификацию продукции «халяль» невозможно. Проверка подлинности халяль не может больше полагаться только на физический осмотр и документацию, но также на использование новейших высокотехнологичных аналитических инструментов. Если даже выявлено, что свинина не содержится в исследуемом образце, как доказать, что сырье было приготовлено в соответствии с нормами шариата? Это зависит от честности производителя.

С исламской точки зрения под фальсификат подпадает продукция производства свинины: такая как мясо, кожа, а также ее производные (сало, фермент и другие). Следовательно, продукты, содержащие данные ингредиенты, должны быть четко указаны в маркировке пищевых продуктов.

В России было разработано несколько методик, призванных помочь потребителям в выборе продуктов питания. Например, «Тест-Татарстан» произвел сертификацию от имени государственного органа Федерального Агентства по техническому регулированию и метрологии России и были разработаны Общие требования по производству и реализации продукции, маркированной «халяль» (halal). Данные методы включают в себя требования к сырью и вспомогательным материалам, требования к убою животных и птицы, требования к упаковке и маркировке, требования к условиям производства продукции «халяль». Но даже этого объема мероприятий недостаточно для полной защиты потребителей, ведь халяль продукты нуждаются в изучении их специалистами, у которых есть профессиональная подготовка, знания исламских религиозных законов и производственной практики.

### Литература

1. Федеральный закон № 29-ФЗ от 02.01.2000 г. «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
2. Cordella C., Moussa I., Martel A.C., Sbirrazzuoli N., Lizzani-Cuvelier L. Recent developments in food characterization and adulteration detection: Technique-oriented perspectives // J. Agric. Food Chem. 2002. № 50. P. 1751–1764.
3. Eliasi J.R. Kosher and Halal: Religious Observances Affecting Dietary Intakes // Journal of the American Dietetic Association. 2002. № 101(7). P. 911–913.
4. Riaz M.N., Chaudry M.M. Halal Food Production. CRC Press, 2003. P. 1–24.
5. Козлова О.А. Оценка потребительского восприятия ценовой премии на органические продукты // Практический маркетинг. 2010. № 8. С.4–11.

УДК 621.311

**Т.Д. Гладких**

*кандидат технических наук, доцент кафедры гуманитарно-экономических  
и естественнонаучных дисциплин  
Россия, Нижневартовск  
Тюменский индустриальный университет*

## ДИНАМИКА ТЕРМИНОЛОГИИ В ОБЛАСТИ НАДЕЖНОСТИ

---

---

**Аннотация.** Статья посвящена сравнительному анализу стандартов разного поколения в области надежности технических объектов. Рассмотрены аспекты применения этих стандартов при анализе надежности электротехнических комплексов и систем. Определен уровень соответствия некоторых терминов стандарту МЭК. Предложено направление совершенствования стандартов в области надежности.

**Ключевые слова:** надежность; термины; определения; стандарт.

**T.D. Gladkikh**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor  
Department for Humanitarian-economic and Natural Sciences  
Russia, Nizhnevartovsk  
Industrial University of Tumen*

### THE DYNAMICS OF THE DEPENDABILITY TERMINOLOGY

**Abstract.** The article is devoted to the comparative analysis of technical dependability standards. Application of these standards is considered for the dependability analysis by electrical complexes and systems. We determined

whether some of the terms to the IEC standard. We have proposed terms that should be supplemented by a dependability standard.

**Keywords:** dependability; terms; definition; standard.

При решении научных и технических задач инженеры и ученые всегда оперируют понятиями. Используемые в любых отраслях термины должны пониматься всеми одинаково для возможности внедрения, модернизации и развития техники, технологии и систем эксплуатации. Таким образом, не подлежит сомнению необходимость стандартизации терминов и определений.

Понимание и трактовка терминов и определений должна быть одинакова не только в данной локализации (отдела, предприятия, государства), но во всем мире, так как в настоящее время развивающиеся и перспективные производства должны выходить на международный уровень. Научные статьи для подтверждения своей ценности и значимости должны быть представлены на суд международного научного сообщества. Последнее является важным показателем эффективности работы научных заведений. Соответственно, российская терминология должна быть пересмотрена и приведена в соответствие с международной.

Этим объясняется, что в настоящее время государственные стандарты (не только в области терминологии) разрабатываются и перерабатываются с учетом международных стандартов.

В настоящее время в Российской Федерации технические ГОСТы не просто актуализируются, но начинают переписываться для гармонизации с международными стандартами для упрощения понимания и взаимодействия с иностранными производителями, заказчиками и покупателями. В этом процессе возникает проблема, состоящая в том, что необходимо достичь две цели: и модернизировать ГОСТ и сделать его адекватным.

Таким образом, актуальной является задача оценки и обсуждения качества разработанных и переработанных технических ГОСТов, с целью выявления направления их дальнейшего совершенствования.

Сложность анализа общих (межотраслевых) ГОСТов в области техники состоит в том, что они должны быть адекватны нескольким направлениям технологии и технологического оборудования: электротехническим системам, гидравлическим, механическим, теплотехническим, автотранспортным и др.

Целью данной работы является анализ современного ГОСТа [3] в области терминологии надежности с точки зрения применимости его в электротехнических комплексах и системах.

Были поставлены следующие задачи:

- оценить положительные стороны нового ГОСТ 27.002-2015 [3] по сравнению с предшествующими ГОСТ Р 27.002-2009 [2] и ГОСТ 27.002-89 [1];
- выявить недочеты и определить направления совершенствования ГОСТ 27.002-2015 с точки зрения терминологии в области надежности электротехнических комплексов и систем.

Несомненным достоинством ГОСТ 27.002-2015 и ГОСТ Р 27.002-2009 является то, что в них большая часть понятий приведена в соответствии с международным уровнем, где действует МЭК 60050 (191): 1990-12 «Dependability and quality of service» [5].

Разработанный ГОСТ 27.002-2015 как и ГОСТ Р 27.002-2009 имеет удобную структуру, даны пояснения к терминам, и, особо отметим, обозначен английский эквивалент термина.

В ГОСТ Р 27.002-2009 появились по сравнению с ГОСТ 27.002-89 новые термины, позволяющие более широко оценивать надежность электротехнических систем, такие как услуга (№ 6), требуемое (№ 31) и нетребуемое (№ 32) время, занятое состояние (№ 37) и др.

Понятие «услуга», по нашему мнению, имело перспективы использования в контексте уровня надежности как качества услуги по передаче и распределению электрической энергии.

Термин «требуемое время» могло появиться в формулировках при описании категорий надежности потребителей.

Понятие «занятое состояние» удобно было бы использовать при описании таких режимов систем электроснабжения как периоды ограничения передаваемой мощности вследствие аварийных режимов в сетях. Например, при отказе участка электрической сети на нефтяных промыслах, питание осуществляется по резервной линии, которая может быть сильно перегружена, если часть технологического оборудования не будет отключена. Таким образом, энергетическим службам совместно с технологами необходимо определить технологические объекты, для которых система электроснабжения может принимать закрытое состояние, то есть то оборудование которое отключается при дефиците мощности в системе.

Указанные понятия в крайнем ГОСТ 27.002-2015 уже отсутствуют, но это компенсируется более глубокой проработкой определений. Например, в ГОСТ Р 27.002-2009 было дано совершенно не допустимое понятие надежности, отсутствовало разделение неисправного состояния и неработоспособного и т.п. [4].

Несомненным достоинством ГОСТ 27.002-89 было наличие приложения (в ГОСТ Р 27.002-2009 и ГОСТ 27.002-2015 оно отсутствует). Указанное приложение содержит пояснения по терминологии и математический аппарат расчета показателей надежности. Ценность этих материалов в том, что инженер даже, просто работая с ГОСТом мог увидеть математические основы теории надежности. Можно говорить о некоторой универсальности данного документа.

Хотя в ГОСТ Р 27.002-2009 была попытка излагать математические основы надежности, но, во-первых, рассматривались формулы расчета лишь нескольких параметров, а, во-вторых, они излагались в основном тексте. Таким образом, ухудшалось восприятие материала – нарушалась целостность, и не была понятна логика, по которой для одних параметров формулы были даны, а для других нет.

В разработанной терминологии ГОСТ Р 27.002-2009 и ГОСТ 27.002-2015 произведена корректировка названия одного из важных параметров теории надежности – «средняя наработка на отказ» заменена соответствии с английским эквивалентом (operating time to failure) «наработкой до отказа». Изначально в ГОСТ 27.002-1989 параметры «средняя наработка до отказа» (4.2) и «средняя наработка на отказ» (6.11) относились соответственно для невосстанавливаемого и восстанавливаемого объекта. В современной трактовке понятие (6.11) приведено в соответствие с международным стандартом и обозначается «средней наработкой между отказами», что становится более понятным даже исходя из лексического значения слов.

Некоторые рассуждения по соответствию ГОСТ стандарту МЭК [6] представлены в таблице 1.

Таблица 1

**Анализ соответствия терминов ГОСТ и МЭК**

Термин	МЭК	Определение МЭК	Примечание
Надежность dependability	192-01-22	ability to perform as and when required	В ГОСТ Р 27.002-2009 термин «надежность» (№ 17) не соответствует МЭК, и трактуется через свойство готовности (№ 18). Термин «готовность» имеет определение в формулировке близкой термину «надежность» по МЭК. В ГОСТ 27.002-2015 определение более полное, соответствует стандарту МЭК, кроме того формулировка частично совпадает с ГОСТ 27.002-1989.
Готовность availability	192-01-23	ability to be in a state to perform as required	В ГОСТ 27.002-2015 определение соответствует МЭК и дополнено учетом функций, режимов и условий работы объекта.
Нарботка до отказа operating time to failure	192-05-01	operating time accumulated from the first use, or from restoration, until failure	В ГОСТ 27.002-89 данный термин разделен на два: «наработка на отказ» и «наработка до отказа». В ГОСТ 27.002-2015 (п.3.3.2) соответствует стандарту МЭК.
Средняя наработка между отказами mean operating time between failures	192-05-13	expectation of the duration of the operating time between failures	В ГОСТ 27.002-89 термин отсутствует, используется как «средняя наработка на отказ» (6.11). В ГОСТ 27.002-2015 соответствует стандарту СЭК.

В перспективе к системе электроснабжения как производителю услуг по генерации и распределению электрической энергии будут предъявляться не только требования по качеству электрической энергии (отклонение напряжения и частоты, несинусоидальность и др.), но и по обеспечению безотказности электроснабжения. Таким образом, потребуются стандартизация таких терминов как минимальный уровень надежности, требуемый уровень надежности и т.п. Очевидно, что сетевые организации, обеспечивающие высокий уровень надежности, например, большую наработку между отказами, должны иметь более высокие тарифы на передаваемую электроэнергию. Это подразумевает совершенствование нормативной и научной базы, по оценке надежности.

Заключение и выводы. Процесс актуализации ГОСТов в области техники характеризуется непрерывностью процесса в связи с совершенствованием технологий и повышения требований к надежности технических объектов.

При разработке и модернизации ГОСТ необходима их независимая (слепая) экспертиза. Коллективы, разрабатывающие ГОСТы должны обеспечивать открытые обсуждения материалов.

Качество ГОСТ 27.002-2015 во много превосходит ГОСТ Р 27.002-2009. ГОСТ 27.002-2015 в целом удобен и актуален для отечественных пользователей, соответствует терминологии МЭК. При анализе надежности электротехнических комплексов и систем ГОСТ 27.002-2015 удовлетворяет пользователей.

### Литература

1. ГОСТ 27.002-89 Надежность в технике. Основные понятия, термины и определения. Минск: Госстандарт, 2008. 30 с.
2. ГОСТ Р 27.002-2009 Надежность в технике. Термины и определения. М.: Стандартинформ, 2011.
3. ГОСТ 27.002-2015 Надежность в технике. Термины и определения. М.: Стандартинформ, 2016. 23 с.
4. Деградация вместо гармонизации / В.А. Нетес и др. // Стандарты и качество. 2011. № 5. С. 40–44.
5. Демидович Н.О. Терминология в области надежности гармонизирована! // Стандарты и качество. 2011. № 2. С. 56–60.
6. Electropedia: The World's Online Electrotechnical Vocabulary. URL: <http://www.electropedia.org/iev/iev.nsf/6d6bdd8667c378f7c12581fa003d80e7?OpenForm> (дата обращения: 25.02.2018).

УДК 664.346

**О.В. Голуб**

*доктор технических наук, профессор кафедры товароведения и экспертизы товаров*

*Россия, Новосибирск*

*Сибирский университет потребительской кооперации*

**Т.А. Шабанова**

*студент*

*Россия, Новосибирск*

*Сибирский университет потребительской кооперации*

**Е.Д. Симакова**

*студент*

*Россия, Новосибирск*

*Сибирский университет потребительской кооперации*

## ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ ХАРАКТЕРИСТИК СОУСОВ МАЙОНЕЗНЫХ

---

---

**Аннотация.** Проведены исследования качественных характеристик соусов майонезных. Установлено соответствие потребительской маркировки, упаковки, органолептических и идентифицирующих показателей требованиям нормативной документации. Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что исследуемая продукция может быть реализована на розничном рынке без каких-либо ограничений.

**Ключевые слова:** соус майонезный; качественные характеристики.

**O.W. Golub**

*doctor of technical Sciences, Professor of Department of commodity science and product expertise*

*Russia, Novosibirsk*

*Siberian University of consumer cooperation*

**T.A. Shabanova**

*student*

*Russia, Novosibirsk*

*Siberian University of consumer cooperation*

**E.D. Simakova**

*student*

*Russia, Novosibirsk*

*Siberian University of consumer cooperation*

## STUDY QUALITY CHARACTERISTICS OF MAYONNAISE SAUCES

**Abstract.** Conducted research of quality characteristics of mayonnaise sauces. Compliance of consumer labeling, packaging, organoleptic and identifying indicators with the requirements of normative documentation was established. The obtained results make it possible to conclude that the studied products can be sold in the retail market without any restrictions.

**Keywords:** mayonnaise sauce; qualitative characteristics.

Согласно ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию», соус майонезный представляет собой «...тонкодисперсный эмульсионный продукт с содержанием жира не менее 15%, изготавливаемый из рафинированных дезодорированных растительных масел, воды, с добавлением или без добавления продуктов переработки молока, пищевых добавок и других пищевых ингредиентов...». Не противоречит вышеуказанному и определение, данное ГОСТ 31761-2012 «Майонезы и соусы майонезные. Общие технические условия» – «...тонкодисперсный эмульсионный продукт с содержанием жира не менее 15%, изготавливаемый из рафинированных дезодорированных растительных масел, воды, с добавлением или без добавления продуктов переработки молока, пищевых добавок и других пищевых ингредиентов...». При этом хотелось бы отметить, что данный вид продукции, согласно ТР ТС 024/2011, отличается от майонеза, в основном, тем, что содержит в своем составе большее количество жира – «...тонкодисперсный однородный эмульсионный продукт с содержанием жира не менее 50%, изготавливаемый из рафинированных дезодорированных растительных масел, воды, яичных продуктов в количестве не менее 1% в пересчете на яичный желток (сухой), с добавлением или без добавления продуктов переработки молока, пищевых добавок и других пищевых ингредиентов».

Согласно «ОК 034-2014 (КПЕС 2008). Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности» исследуемые образцы соусов майонезных относятся к: категории 10.84.12.140 «Соусы майонезные»; виду 10.84.12 «Соусы; приправы и пряности смешанные; мука и порошок горчичные; горчица готовая»; подгруппе 10.84.1 «Уксус; соусы; приправы смешанные; мука и порошок горчичные»; группе 10.84 «Соусы»; подклассу 10.8 «Продукты пищевые прочие»; классу – 10 «Продукты пищевые»; разделу С «Продукция обрабатывающих производств». Согласно «Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 16.07.2012 № 54 «Об утверждении единой Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза и Единого таможенного тарифа Евразийского экономического союза», исследуемые образцы соусов майонезных относятся к группе 21 «Разные пищевые продукты»; 2103 «Продукты для приготовления соусов и готовые соусы; вкусовые добавки и приправы смешанные; горчичный порошок и готовая горчица», 210390 «Прочие», 210390900 «Прочие», код ТН ВЭД 2103909001 «Соус майонезный» с импортной пошлиной 6%, вводной НДС 18%, акцизом 0%, экспортной пошлиной 0%.

За последние годы майонезные соусы приобретают все большую популярность у потребителей, вследствие оригинальных вкусов, употребления с различными блюдами (мясными, рыбными и т.д.), низкой стоимости, длительного срока хранения, а также активных маркетинговых действий лидеров рынка, расширяющих ассортимент и виды упаковки. Все вышесказанное влечет за собой проведение проверки качества данного вида продукции. Например, 25 мая 2016 г. в рамках передачи «Контрольная закупка», проведены исследования майонезных соусов «Легкий» производителей «Calve», «Московский Провансаль», «Полонез», «Секрет Кулинару», «Слобода» и «Скит», в результате которых «победителем» стала продукция торговой марки «Слобода».

На основании вышесказанного сформирована цель работы – дать оценку качества соусов майонезных торговой марки Астория, реализуемых в торговой розничной сети.

Проведена оценка качества соусов майонезных торговой марки Астория – лук со сметаной, сырнй, пармезан, сливочно-чесочный, сметанный с грибами (производитель АО «Нижегородский масложировой комбинат», г. Нижний Новгород), выработанных по ГОСТ 31761-2012. Исследования проводились на базе учебной лаборатории кафедры товароведения и экспертизы товаров Сибирского университета потребительской кооперации в декабре 2017 г.

Первоначально исследовали потребительскую упаковку соусов майонезных, в результате которой установлено, что все исследуемые образцы соусов майонезных упакованы в полимерную упаковку дой-пак с дозатором, расположенном посредине. Упаковка всех образцов продукции красочно оформлена, чистая, целая, а, следовательно, позволяет обеспечить сохранность продукции и ее соответствие требованиям нормативной документации в течение всего срока годности при соблюдении условий транспортирования и хранения, что соответствует требованиям ГОСТ 31761-2012. По массе нетто все образцы соусов майонезных соответствуют данным, декларируемым производителем; пределы допускаемых отклонений действительного значения массы соусов майонезных в упаковочной единице от номинальной массы соответствуют требованиям ГОСТ 8.5798.579-2002 «Государственная система обеспечения единства измерений. Требования к количеству фасованных товаров в упаковках любого вида при их производстве, расфасовке, продаже и импорте». Также на упаковке имеются информационные знаки, регламентируемые ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки», позволяющие идентифицировать материал, из которого она изготовлена, а также информацию о возможности его утилизации и информирования потребителей.

Исследования потребительской маркировки показали, что она отвечает требованиям п. 4.1 «Требования к маркировке упакованной пищевой продукции» ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» по обязательным требованиям (наименование пищевой продукции, количество пищевой продукции; дата изготовления пищевой продукции; срок годности пищевой продукции и т.д.). Все исследуемые образцы соусов майонезных имеют дополнительную потребительскую информацию, например:

- надписи – «Качество продукции подтверждено сертифицированной системой менеджмента качества, соответствующей требованиям ГОСТ ISO 9001. Безопасность продукции в процессе производства обеспечения сертифицированной системой менеджмента безопасности, основанной на принципах ХАССП и соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 22000», «АСТОРИЯ – зарегистрированный товарный знак АО «НМЖК»» и т.д.;

- указание документа, на основании которого изготовлена и может быть идентифицирована продукция – ГОСТ 31761-2012;

- информационные знаки – штрих-код; бокал с вилкой (упаковка (укупорочные средства), предназначенные для контакта с пищевой продукцией); знак соответствия (по системам ХАССП и ИСО 22000); товарный знак производителя (АО «Нижегородский масло-жировой комбинат») и т.д.;

- вся информация продублирована на латышском, молдавском, казахском, киргизском и узбекском языках;

- приведено красочное изображение продукции (способ сервировки).

Из данных таблицы 1 видно, что показатели «внешний вид и консистенция» и «цвет» майонезных соусов полностью соответствуют требованиям нормативной документации (п. 5.2.3 ГОСТ 31761-2012). Анализируя данные показателя «Вкус и запах» у образца, помимо характерных, соответствующих наименованию характеристик, отмечено: «Лук со сметаной» – запах кисловатый, оттенки окисленного жира; «Сырнй» – в послевкусии маргарин; «Пармезан» – вкус Ярко-выраженный масляный, в послевкусии картонный. Данные результатов по показателю «Вкус и запах» не являются дефектом или пороком, а представляют собой особенности рецептур.

## Органолептическая характеристика соусов майонезных

Наименование показателя	Характеристика соуса майонезного торговой марки Астория				
	лук со сметаной	сырный	сметанный с грибами	сливочно-чесночный	пармезан
Внешний вид, консистенция	Однородный сметанообразный продукт, слегка тянущийся; без пузырьков воздуха. Присутствуют включения в виде мелко измельченного лука	Однородный желеобразный продукт, слегка тянущийся; без пузырьков воздуха	Однородный сметанообразный продукт, слегка тянущийся; без пузырьков воздуха. Присутствуют включения в виде мелко измельченных грибов	Однородный сметанообразный продукт, слегка тянущийся; без пузырьков воздуха. Присутствуют включения в виде мелко измельченного чеснока, зелени	Однородный желеобразный продукт, слегка тянущийся; без пузырьков воздуха
Вкус и запах	Запах – кисловатый, оттенки окисленного жира, сметаны Вкус – Ярковыраженный масляно-луковый, в послевкусии легкая кислинка	Запах – сырно-сливочный Вкус – Ярковыраженный кислого сыра, в послевкусии маргарина	Запах – грибной, оттенки кисловатые Вкус – Ярковыраженный масляно-грибной, в послевкусии легкая кислинка, грибов	Запах – кислочесночный Вкус – Ярковыраженный масляно-чесночный, слегка острый, в послевкусии легкая кислинка	Запах – кисловатый, сырный Вкус – Ярковыраженный масляный, в послевкусии картонный
Цвет	Бело-кремовый, однородный по всей массе, включения лука коричневые	Насыщенно желтый, однородный по всей массе	Белый, однородный по всей массе, включения грибов коричневые, пряностей – зеленые	Бело-кремовый, однородный по всей массе, включения чеснока желтые, зелени – зеленые	Желтокремовый, однородный по всей массе

Дополнительно проведенные исследования идентификационных показателей исследуемых майонезных соусов торговой марки Астория на наличие крахмала показали его наличие во всех образцах, что не противоречит сведениям маркировочной надписи; качественный состав растительного масла – все образцы изготовлены из подсолнечного рафинированного масла, что не противоречит сведениям маркировочной надписи; активную кислотность (рН) исследуемых образцов (5,0 ус.ед.) соответствует требованиям ГОСТ 31761-2012 (в нем рН должно находиться в пределах 3,5-5,0 ус.ед.).

На сайте Федеральной службы по аккредитации (<http://fsa.gov.ru/index/staticview/id/70>) представлена информация о декларации о соответствии на исследуемые соусы майонезные торговой марки Астория (номер – ТС N RU Д-RU.АГ78.В.24637; заявитель – Акционерное общество «Нижегородский масло-жировой комбинат»), согласно которой можно констатировать, что реализуемая продукция (серийная; отечественная; изготовленная в соответствии с ГОСТ 31761-2012, ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ТР ТС 022/2011, ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств») является безопасной, что подтверждается документами, на основании которых выдана декларация (схема декларирования: бд; протокола испытаний № 510195 от 17.02.2015 Испытательного центра «Нижегородиспытания» ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Нижегородской области» (ИЦ «НИЖЕГОРОДИСПЫТАНИЯ»), аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.21АЮ49 от 15.08.2014 без ограничения срока действия; сертификата соответствия системы менеджмента качества № РОСС RU.ИФ79.К00036 от 27.06.2013 до 27.06.2016 Органа по сертификации систем менеджмента качества ФБУ «Нижегородский ЦСМ», рег. № РОСС RU.0001.13ИФ79; сертификата соответствия № НАССР RU.003.Е.0045 от 06.08.2014 до 06.08.2017 Органа по сертификации систем качества и безопасности пищевой продукции ФБУ «Нижегородский ЦСМ», рег. № РОСС RU.0001.14СД04; сертификата соответствия системы менеджмента безопасности № ХАССП RU.П914.04ФДФО.0033 от 06.08.2014 по 05.08.2019 Органа по сертификации систем ХАССП ФБУ «Нижегородский ЦСМ», рег. № РОСС RU.В915.04ФДФО).

Таким образом, на основе проведенных исследований можно констатировать, что реализуемые соусы майонезные торговой марки Астория могут реализовываться потребителям без каких-либо ограничений. Однако производителю можно провести изменения в рецептуры соусов «Лук со сметаной», «Сырный» и «Пармезан», чтобы изменить их вкусо-ароматические характеристики с целью повышения спроса у потребителей.

**Т.А. Денисенко**

*кандидат технических наук, доцент кафедры дизайна, технологии,  
материаловедения и экспертизы потребительских товаров*

*Россия, Кострома*

*Костромской государственной университет*

**О.С. Статуева**

*студент*

*Россия, Кострома*

*Костромской государственной университет*

## **КАЧЕСТВО ИГРИСТЫХ ВИН И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрен рынок производителей игристых вин, изучены предпочтения потребителей при выборе данного вида товара в торговых сетях, проведена оценка качества наиболее популярных марок игристого вина.

**Ключевые слова:** качество; игристое вино; производитель; потребитель.

**T.A. Denisenko**

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Design, Technology,  
Materials Science and Expertise of Consumer Goods*

*Russia, Kostroma*

*Kostroma State University*

**O.S. Statueva**

*student*

*Russia, Kostroma*

*Kostroma State University*

## **QUALITY SPARKLING WINES AND CONSUMER PREFERENCES**

**Abstract.** The article considers the market of producers of sparkling wines, studied the preferences of consumers when choosing this type of goods in trading networks, assessed the quality of the most popular brands of sparkling wine.

**Keywords:** quality; sparkling wine; producer; consumer.

Почти в каждой семье на протяжении многих лет выстрелить пробкой под бой курантов, открывая бутылочку шампанского, традиционное действие. Совместно с поздравлениями президента, родные и близкие обмениваются пожеланиями и загадывают заветные желания, опустошая пузырящийся бокал [4].

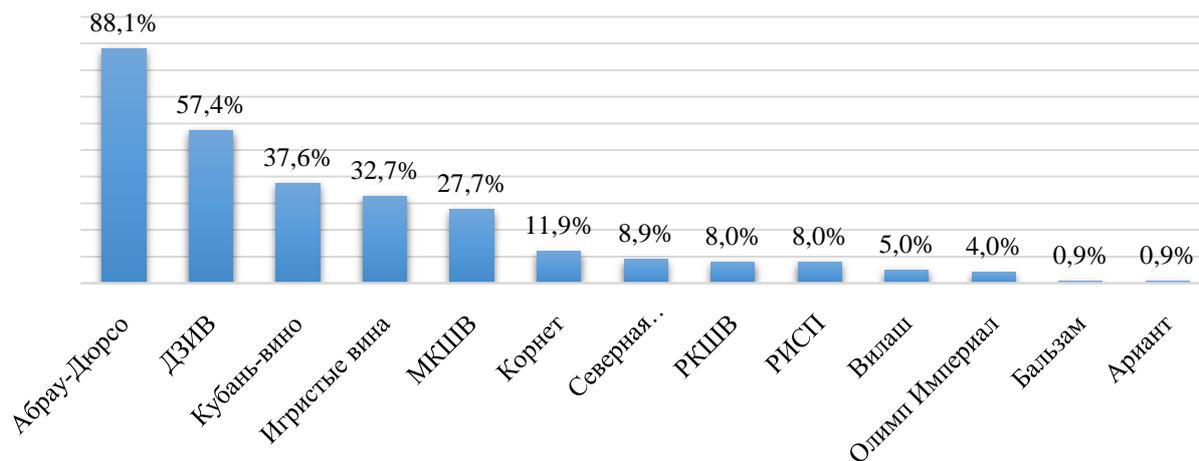
В России существует достаточно большое количество предприятий, производящих игристые вина. Наиболее крупные предприятия, существующие не один десяток лет и положительно зарекомендовавшие себя на рынке алкогольной продукции, в 2010 году объединились в Ассоциацию производителей игристых вин, для противодействия сбыту суррогатов и развитию в России качественного виноделия.

Сегодня участниками Ассоциации являются 13 компаний, выпускающие около 60% российских игристых вин. Участниками Ассоциации Производителей игристых вин являются: ОАО «Московский комбинат шампанских вин» (МКШВ); ООО «РИСП»; ООО «ОЛИМП ИМПЕРИАЛ»; ЗАО «Игристые вина»; ЗАО «Абрау-Дюрсо»; ООО «Завод «Северная Венеция»; ООО «Бальзам»; ОАО «Дербентский завод игристых вин»; ОАО «Корнет»; ЗАО «ВИЛАШ»; ООО «Ростовский комбинат шампанских вин»; ООО «Кубань-вино»; ООО «ЦПИ – Ариант»; а также предприятие республики Беларусь ОАО «Минский завод игристых вин» [1].

Рынок производителей игристых вин постоянно меняется. Появляются новые игроки такие как «Новый Свет» (Республика Крым), имеющий богатое историческое прошлое. Присутствие новых производителей на рынке стимулирует повышение качества выпускаемой продукции всеми участниками рынка. Такое разнообразие производителей для покупателя должно быть очень выгодно: увели-

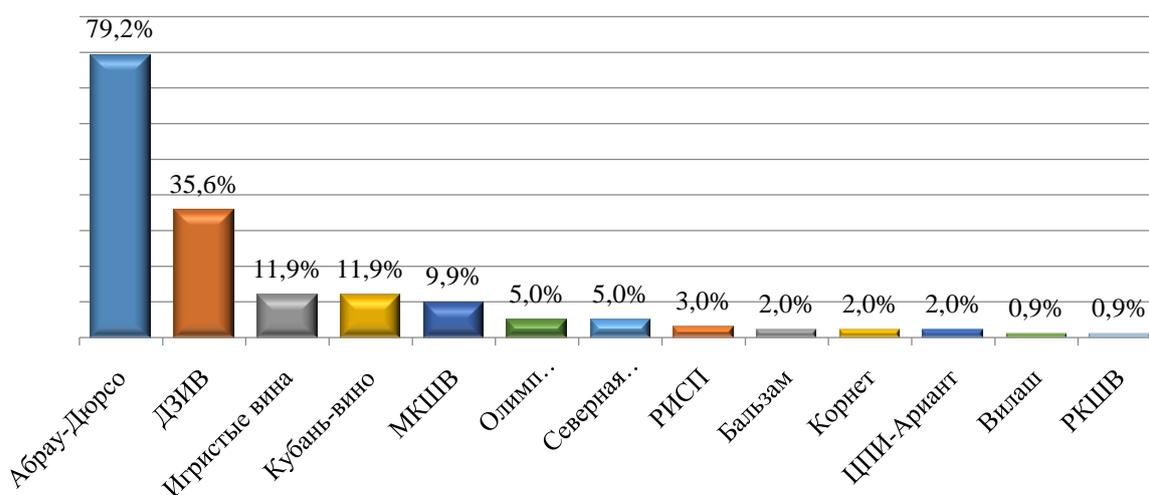
чение ассортимента продукции и улучшение его качества. Однако в борьбе за потребителя, очень часто качество продукции уходит на второй план. На первом месте – прибыль. В связи с этим ежегодно определенное количество людей попадает с отравлениями суррогатом в медицинские учреждения. Такой откровенный фальсификат в первую очередь относится к крепким напиткам и дешевым винам. Что касается игристых вин, то их чаще всего подделывают в преддверии больших праздников.

С целью выявления факторов, влияющих на решение потребителей о приобретении того или иного игристого вина, были проведены маркетинговые исследования, путем анкетирования, в заочном формате – в социальных сетях интернета. Более половины опрошенных проживают в городе Новороссийск, их доля в общем числе составила 61,4%, количество опрошенных в городе Кострома составило 30,7%. Респонденты показали хорошее знание производителей игристых вин (рисунок 1). Тем не менее свои предпочтения производителям они отдали немного в другой последовательности (рисунок 2).



**Рис. 1. Знание производителей**

Такие результаты ответа можно отнести к ассортименту игристых вин в торговых сетях городов, мест проживания респондентов. Результаты опроса позволили установить, что потенциальными потребителями игристого вина являются люди в возрасте от 18 до 25 лет. Выбор игристого вина потребитель осуществляет вдумчиво и в первую очередь обращает внимание на качество продукта (80,2%), а стоимость товара принимает к сведению, основное предпочтение отдает белому полусладкому игристому вину.



**Рис. 2. Предпочтение среди производителей**

Пять образцов белого полусладкого игристого вина, из числа имеющихся на Костромском рынке торговых марок игристого вина, были отобраны с помощью опроса потребителей данной группы

товаров и отправлены для исследования органолептических и физико-химических показателей (рисунок 3).



**Рис. 3. Исследуемые образцы**

Все отобранные образцы прошли лабораторные исследования по органолептическим и физико-химическим показателям в городской службе контроля качества потребительских товаров и услуг.

По результатам лабораторных исследований все представленные на экспертизу образцы соответствуют требованиям ГОСТ Р 51165-2009 «Российское шампанское. Общие технические условия» (заявленного производителем на этикетке) и ГОСТ Р 51074-2003. На сегодняшний день действие ГОСТ Р 51165-2009 приостановлено и на территории РФ применяется ГОСТ 33336-2015 «Вина игристые. Общие технические условия». Сопоставляя полученные результаты испытаний с новым ГОСТом данные образцы также соответствуют нормативным показателям. Такие результаты говорят о том, что если производитель четко выполняет требования государства к качеству производимого товара, то этот товар будет пользоваться спросом и соответствовать вновь введенным стандартам (если изменения в самом стандарте незначительны).

#### **Литература**

1. Ассоциация производителей игристых вин. URL: <http://sparkling-union.ru/members.html>.
2. ГОСТ 33336-2015 Вина игристые. Общие технические условия. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/60548>.
3. ГОСТ Р 51074-2003 Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/2080/>
4. Полезные свойства и вред продуктов. Польза и вред шампанского. URL: <http://www.likefoods.ru/category/napitki>

**О.И. Денисова**

*кандидат технических наук, доцент кафедры дизайна, технологии,  
материаловедения и экспертизы потребительских товаров*

*Россия, Кострома*

*Костромской государственной университет*

**М.А. Комарова**

*студент*

*Россия, Кострома*

*Костромской государственной университет*

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПЕРВЫХ БЛЮД СЛАВЯНСКОЙ КУХНИ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрены результаты опроса потребителей с целью выявления потребительских предпочтений в части ассортимента первых блюд славянской кухни; проведена дегустация первых блюд с заимствованием рецептов предприятий общественного питания города Костромы, а также с включением пищевых концентратов первых блюд.

**Ключевые слова:** борщ; потребитель; первое блюдо; дегустация; технические условия; органолептические свойства; рецептура; эксперт.

**O.I. Denisova**

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Design, Technology,  
Materials Science and Expertise of Consumer Goods*

*Russia, Kostroma*

*Kostroma State University*

**M.A. Komarova**

*student*

*Russia, Kostroma*

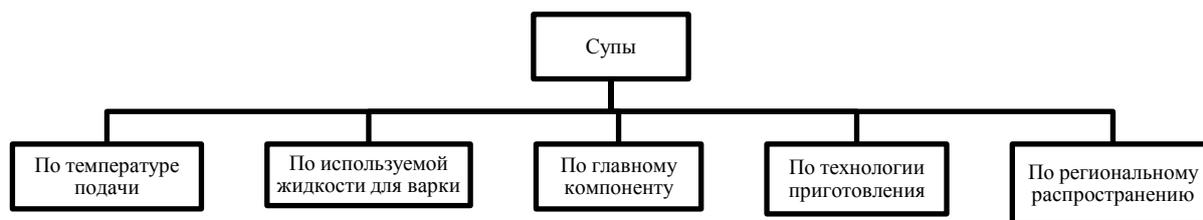
*Kostroma State University*

## **INVESTIGATION OF CONSUMER PREFERENCES FOR THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF FIRST SLAVIC CUISINE'S QUESTIONS**

**Abstract.** In the article the results of a survey of consumers with the purpose of revealing consumer preferences in the part of assortment of the first dishes of Slavic cuisine are considered; tasting of the first dishes with the adoption of recipes for public catering enterprises in the city of Kostroma, as well as the inclusion of food concentrates of the first courses.

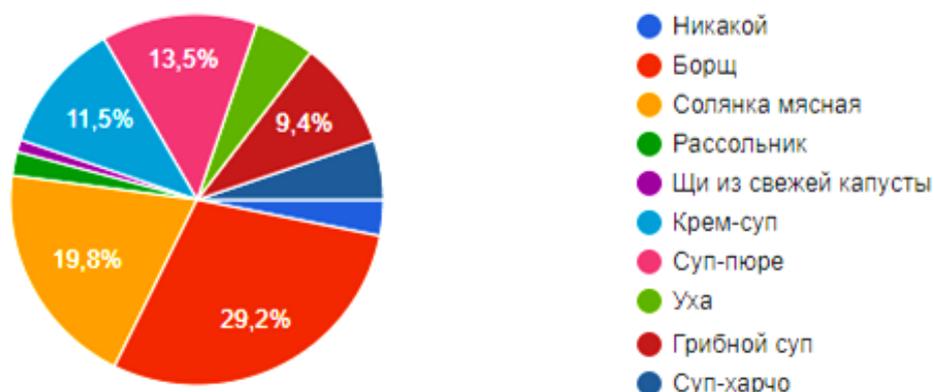
**Keywords:** borsch; consumer; first course; tasting; technical conditions; organoleptic properties; recipe, expert.

Под «славянской кухней» традиционно подразумевается украинская, русская, белорусская, польская и чешская кухни. Главенствующую роль в славянской кухне занимают жидкие первые блюда: щи, супы, борщи и т.д. Отличительной особенностью супа является в первую очередь содержание жидкой составляющей (порядка 50%), во вторую очередь – ме тод варки, как базовый способ приготовления блюда [1]. Особенностью славянской кухни является наличие многочисленных вариаций первых блюд с похожими названиями и незначительными различиями в рецептурах, что отражается в классификации (рисунок 1). Согласно представленной классификации, каждый суп можно отнести к нескольким категориям, в зависимости от основания, по которому следует производить деление [2].



**Рис. 1. Классификация супов**

С целью выявления предпочтений в части ассортимента первых блюд славянской кухни был проведен опрос потребителей услуг предприятий общественного питания. Опрос показал, что 29,2% потребителей выбрали в качестве первого блюда борщ, 19,8% – солянку мясную, 13,5 – суп-пюре (рисунок 2).



**Рис. 2. Результаты опроса потребителей**

Ориентируясь на результаты социального опроса потребителей, в качестве объекта исследования для проведения дегустаций были изготовлены образцы первого блюда – борща (рисунок 3), по рецептурам, выявленным в ходе обзора ассортимента первых блюд предприятий общественного питания г. Костромы, а также представленный в розничной продаже пищевой консервированный продукт «Борщ». В частности, блюдо «образец № 1» приготовлено по технико-технологической карте из ресторана «Пять звезд» города Костромы [3] (рисунок 3).



**Рис. 3. Образцы борщей № 1, № 2, № 3**

Образец № 2 «Борщ украинский» приготовлен по технологической карте № 141 из сборника рецептов [4], образец № 3 –из консервированного продукта [5]. К дегустации было привлечено 8 экспертов, имеющих уровень не ниже бакалавра по направлению подготовки «Товароведение» и опыт работы в сфере организации общественного питания. При экспертизе по 5-ти бальной шкале оценивались такие органолептические показатели блюд, как внешний вид, вкус, запах, цвет и консистенция (таблица 1).

Дегустационный лист оценки качества образцов борща

Органолептические показатели	Внешний вид	Вкус	Запах	Цвет	Консистенция	Сумма баллов	Средний балл образца
Блюдо							
Образец № 1							
Образец № 2							
Образец № 3							

По итогам обработки дегустационных листов, средний балл образца № 1 – 4,8; образца № 2 – 4,7; образца № 3 – 4,2 балла. Результаты дегустации показали, что все три образца имеют ярко выраженный красный цвет; присутствует жир, окрашенный в желто-оранжевый цвет, так как овощи пассировались в процессе приготовления блюда. В процессе варки сохранена форма нарезки овощей. В консистенции образца № 1 и № 2 соблюдено соотношение жидкой и плотной части супа, овощи мягкие, не разваренные. Вкус данных супов сладкий, соответствующий входящим компонентам. Образец № 3 имеет более жидкую консистенцию, вкус тушеных овощей. Так же эксперты указали, что в этом образце чувствуется отсутствие мясного бульона и привкус сырости [5].

Таким образом, на основании выявленных потребительских предпочтений и конкурентных преимуществ продукции разработаны практические рекомендации по формированию концепции совершенствования рецептур первых блюд славянской кухни, в частности, предложены модернизированные рецептуры борща за счет включения ряда корнеплодов, солений и приправ, а также изменения технологии обработки продуктов. Так, для сохранения цвета свеклы и снижения общей кислотности блюда предлагается замена тушения свеклы с добавлением уксуса на полуфабрикат свеклы, приготовленной по технологии «су вид» [6], то есть технологии низкотемпературного приготовления вакуумированного корнеплода. Практические рекомендации по нормам закладки компонентов при изменении состава первых блюд целесообразно разрабатывать на основе выявленных потребительских предпочтений, что позволит производителям сохранить конкурентоспособность блюд на фоне традиционных рецептур.

### Литература

1. Похлебкин В.В. Кухни славянских народов: технологии для профессионалов. М.: Эксмо, 2012. 286 с.
2. Осколкова К. Особенности национальных блюд России // Вклад молодых ученых в инновационное развитие АПК России: сборник статей Международной научно-практической конференции молодых ученых, посвященная 65-летию ФГБОУ ВО «Пензенская ГСХА». 2016. С. 225–226.
3. ТУ 10.89.11-132-38826547-2016 «Супы готовые. Технические условия».
4. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. СПб.: ПРОФИКС, 2003. 61 с.
5. ГОСТ 18316-2013 «Консервы. Первые обеденные блюда. Технические условия».
6. Халина Т.С., Берестова А.В., Дроздова Е.А. Основные положения технологии «Су-вид» // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры: материалы Всероссийской научно-методической конференции. Оренбургский государственный университет, 2017. С. 1705–1707.

**О.И. Денисова**

*кандидат технических наук, доцент кафедры дизайна, технологии,  
материаловедения и экспертизы потребительских товаров*

*Россия, Кострома*

*Костромской государственной университет*

**Е.Н. Молчанова**

*кандидат биологических наук, профессор кафедры технологии индустрии питания*

*Россия, Москва*

*Московский государственный университет пищевых производств*

## **УЧЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ОБОГАЩЕННЫХ РЕЦЕПТУР**

---

---

**Аннотация.** Рассмотрены результаты экспериментального исследования отношения потребителей к желе-лированным кондитерским изделиям с добавкой зернобобовых культур которые выявили, что изменение традиционного состава продукта может вызвать негативные последствия в виде снижения потребительского спроса.

**Ключевые слова:** кондитерские изделия; потребитель; качество; желелированный продукт; зернобобовые культуры.

**O.I. Denisova**

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Design, Technology,  
Materials Science and Expertise of Consumer Goods*

*Russia, Kostroma*

*Kostroma State University*

**E.N. Molchanova**

*Candidate of Biological Sciences, Professor of the Department of Food Industry Technology*

*Russia, Moscow*

*Moscow State University of Food Production*

## **CONSUMER QUALITY CONFECTIONERY INDICATORS FOR DEVELOPMENT OF ENRICHED RECIPEURES**

**Abstract.** The results of an experimental study of the consumers' attitude to gum confectionery products with the addition of leguminous crops, which revealed that a change in the traditional composition of the product, can cause negative consequences in the form of a decrease in consumer demand.

**Keywords:** confectionery; consumer; quality; gelled product; leguminous plants.

Исследование и разработка обогащенных зернобобовыми ингредиентами рецептур вызывает интерес в рамках тенденций позиционирования исторических традиций в современной отечественной кухне. Актуальность совершенствования рецептур кондитерских изделий путем добавки сырья на основе зернобобовых культур с целью обогащения продукции растительным белком клетчаткой связана с реализацией в РФ концепции функционального питания [1]. Важность этой решения проблемы доступности для потребителя здоровых продуктов питания, включая мучные и сахаристые кондитерские изделия, подчеркивается многими современными исследователями, например, [2–5].

В РФ создание функциональных кондитерских продуктов – это относительно новое направление в развитии пищевой промышленности, хотя даже в СССР уже существовал специализированный ассортимент сладкой продукции с измененной биологической и физической ценностью. Ассортимент таких кондитерских изделий включал продукцию для детей диетического назначения (преимущественно для больных с нарушенным обменом веществ) и витаминизированные изделия [1]. В диетических кондитерских изделиях вместо сахара традиционно применялся сорбит или ксилит; добавлялись ореховые жмыхи, отруби вместо крахмала. Желированные изделия с пектином рекомендовались при заболеваниях желудочно-кишечного тракта или печени; при болезнях щитовидной железы – кондитерские изделия с морской капустой; при малокровии – изделия с гематогеном, морковным соком.

Витаминизация кондитерских изделий производилась за счет обогащения натуральными (хвойный экстракт, пюре шиповника) и синтетическими витаминами.

Тенденцией последнего времени стало придание кондитерским изделиям особых свойств в рамках концепции функционального питания, для чего используют различные виды сырья. В частности, объектом исследования в данной работе является продукт желированной структуры (мармелад), потребительские свойства которого отличны от аналогов в связи с использованием в рецептуре доступного зернобобового сырья, в частности, пасты из белой фасоли. Модификация рецептуры продукта предполагает введение малых доз 5–10% термически обработанного сырья из зернобобовых культур (фасоль). Таким образом, в состав желированного изделия входит фасоль, сахар и желирующий агент – агар-агар.



**Рис. 1. Кондитерские изделия желированной структуры, обогащенные добавками зернобобовых культур**

Пищевую ценность агара составляют полисахариды, витамины, макро– и микроэлементы. Агар содержит в значительных количествах железо, магний, марганец, богат фолиевой и пантотеновой кислотами. В отличие от желатина, у агара отсутствует вкус, цвет и аромат, а также у него иные технологические свойства: изделия на агаре получаются более плотными, застывание их происходит быстрее и не требует охлаждения. Продукты с агаром создают эффект насыщения, что позволяет использовать их в диетическом питании, в том числе для больных, имеющих избыточную массу тела, а также сахарный диабет [6]. Добавление фасоли позволяет усилить эффект обогащения кондитерских изделий пищевыми волокнами. Пищевые волокна устойчивы к ферментам желудочно-кишечного тракта человека и могут лишь частично перевариваться в толстом кишечнике под воздействием ферментов микрофлоры, образуя короткоцепочечные жирные кислоты, играющие значительную роль в обменных процессах. Поэтому можно сказать, что продукт создан в рамках концепции функционального питания и его потребление показано для людей с алиментарно-зависимыми заболеваниями, а также для ведущих здоровый образ жизни.

Как известно, эстетические показатели оказывают большое влияние на продажи кондитерской продукции. Цвет, запах, внешний вид кондитерских изделий используются в качестве критериев идентификации продукта, его качества и безопасности [7] и традиционно оказывают прямое влияние на спрос. Поэтому, в ходе исследования предполагалось выявление потребительских предпочтений как на полностью натуральный продукт без использования красителей и ароматизаторов, так и на продукт с применением синтетических пищевых красителей. Для оценки качества разработанного продукта с позиций выявления его недостатков с точки зрения потребителей, а также для прогнозирования востребованности продукта на рынке проведена дегустация продукта в сочетании с устным опросом.

Результаты опроса респондентов-участников дегустации наглядно демонстрируют, что натуральность состава продукта не является залогом его потребительского качества. В частности, исследования показали, что окрашенный продукт (с введением красных синтетических красителей кармуазин, понсо (E122, E124) воспринимается потребителями как более сладкий и привлекательный по сравнению с натуральным аналогом.

Эстетические свойства желированного продукта также связаны с его органолептическими характеристиками (в частности, внешним видом, формой). Из-за добавления пюре из фасоли полученные изделия визуально отличаются от традиционных видов мармелада: они непрозрачные и не имеют

ют характерного блеска. Поэтому по эстетическим показателям качества функциональный мармелад уступает существующим аналогам – желированным кондитерским изделиям. Но как вариант решения этой проблемы, может быть рассмотрена работа над дизайном продукта, его упаковкой и рекламной стратегией продвижения.

Таким образом, несмотря на наличие научных исследований в сфере разработки рецептур с повышенным содержанием функциональных и лечебно-профилактических добавок, эффективность введения на рынок обогащенных продуктов, в частности кондитерских изделий, затруднена вследствие устоявшихся вкусовых привычек населения. Установлено, что для эффективного вывода функционального продукта на рынок необходимо установить, насколько полно инновационный продукт удовлетворяет потребительские ожидания и потребности. Практические рекомендации по созданию функциональных рецептур целесообразно разрабатывать с учетом потребительских показателей качества, что позволит производителям повысить конкурентоспособность продуктов.

### Литература

1. Куртушина О. Анализ рынка кондитерских изделий. URL: <http://www.marketing.spb.ru/mr/food/confectioneries.htm> (дата обращения: 18.01.2018).
2. Молчанова Е.Н., Щеголева И.Д., Денисова О.И. Анализ вкусовых достоинств мучных кондитерских изделий, обогащенных ингредиентами из зернобобовых культур, с позиции удовлетворенности потребительских предпочтений // Кондитерское производство. 2017. № 2. С. 6–9.
3. Приступа О.А., Пасько О.В., Шадрин М.А. Использование модели активного качества при разработке технологии ферментированной сливочно-соевой добавки // Хранение и переработка сельхозсырья. 2007. № 3. С. 77–78.
4. Есипова М.С., Пасько О.В. Творожный пудинг с плодово-ягодными наполнителями для школьного питания // Ползуновский вестник. 2013. № 4-4. С. 223–226.
5. Завгородняя Л.М., Пасько О.В. Молочный десерт для школьного питания // Ползуновский вестник. 2013. № 4-4. С. 219–222.
6. Effectsofagar (kanten) dietonobesepatientswithimpairedglucosetoleranceandtype 2 diabetes / Н. Maeda, R. Yamamoto, K. Hiraо, O. Tochikubo // Diabetes, Obesity&Metabolism. 2005. № 7(1). С.40–46.
7. ГОСТ Р 51740-2016. Технические условия на пищевую продукцию. Общие требования к разработке и оформлению М.: Стандартинформ, 2017. 32 с. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/63601> (дата обращения: 18.01.2018).

УДК 343.2:341

**Н.В. Дмитриенко**

*студент*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия  
Научный руководитель: **Е.В. Никульченкова***

*кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного права и криминологии*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

## ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРИМЕНЕНИЕ ЗАПРЕЩЕННЫХ МЕТОДОВ И СРЕДСТВ ВЕДЕНИЯ ВОЙНЫ: МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ И УГОЛОВНОЕ ПРАВО РОССИИ

---

---

**Аннотация.** В статье исследуется понятие и содержание ст. 356 УК РФ, дается юридический анализ данного состава преступления; анализируются вопросы уголовной ответственности за применение запрещенных средств и методов ведения войны с точки зрения норм международного права; выявляются проблемы конструкции ст. 356 УК РФ.

**Ключевые слова:** запрещенные средства и методы ведения войны; международные стандарты; вооруженный конфликт; уголовная ответственность; международные нормы; международное уголовное право; применение оружия массового поражения.

**N.V. Dmitrienko**

*student*

*Russia, Simferopol*

*V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy*

*Scientific adviser: E.V. Nikulchenkova*

*PhD in law, associate Professor of the Department of criminal law and criminology*

*Russia, Simferopol*

*V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy*

## **PECULIARITIES OF LEGAL REGULATION OF LIABILITY FOR APPLICATION OF PROHIBITED METHODS AND MEANS OF WAR: INTERNATIONAL STANDARDS AND CRIMINAL LAW OF RUSSIA**

**Abstract.** The article explores the concept and content of art. 356 of the Criminal Code of the Russian Federation, a legal analysis of this crime is given; the issues of criminal responsibility for the use of prohibited means and methods of warfare from the point of view of the norms of international law are analyzed; the problems of the construction of art. 356 of the Criminal Code.

**Keywords:** use of prohibited means and methods of warfare; international standards; armed conflict; criminal responsibility; international norms; international criminal law; use of weapons of mass destruction.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что вооруженные конфликты – это всегда огромное несчастье для любого народа, гибнут люди, рушатся дома, происходят грабежи и разбои, на первый взгляд кажется, что война оправдывает и покрывает любые бесчинства, однако, это не так и современные международные акты содержат нормы, гарантирующие защиту прав человека в условиях вооруженного конфликта.

Кроме того, несмотря на то, что существуют определенные правила ведения войны, запрет на применение жестоких средств и методов, он постоянно нарушается, в итоге люди погибают в страшных мучениях.

С целью недопущения такой ситуации принимаются международные и национальные правовые акты, в России установлена уголовная ответственность за применение запрещенных средств и методов ведения войны.

Данной проблематике посвящены работы таких авторов как Н.Я. Лыгин, В.Н. Ткачев, В.Н. Русина, В.С. Сергеев, А.И. Парог, А.С. Самойлов, И.И. Лукашук, Э. Давид, В. Батырь, А. Гордиевский, Ю.А. Баскин, Д.И. Фельдман и др.

Уголовная ответственность за применение запрещенных средств и методов ведения войны установлена статьей 356 УК РФ [1].

Уголовный закон любого современного государства предусматривает комплекс правовых предписаний, определяющих каким образом и в отношении кого закон будет применяться. В настоящие дни, расширяющий свои масштабы процесс всемирной глобализации, а также развитие транснациональной преступности, поставили человечество перед проблемой недостаточности территориальных принципов, что послужило причиной становления экстерриториальных принципов действия уголовного закона, к числу которых относится и универсальный принцип.

Как известно, универсальный принцип характеризуется отсутствием непосредственной связи преступления и преступника с государством, осуществляющим юрисдикцию в его отношении [2]. Обоснование возможности осуществления универсальной юрисдикции за деяния, предусмотренные ст. 356 УК РФ при отсутствии связи преступления и государства суда, усматривается в общественной опасности этого преступления, посягающего на основополагающие ценности всего мирового сообщества (т.е. представляющее собой нарушение норм *jus cogens*, или близких к ним обязательств *erga omnes*) [3].

Принцип универсальной юрисдикции является воплощением идеи солидарности государств в борьбе против посягательств на всеобщие интересы государств, связанные с обеспечением мира и безопасности человечества. Российский уголовный закон закрепляет универсальный принцип в ч. 3 ст. 12 УК РФ и предусматривает его применение в случаях, предусмотренных международным договором Российской Федерации или иным документом международного характера, содержащим обязательства, признаваемые Российской Федерацией, в отношении преступлений, совершенных за пределами РФ иностранными гражданами и лицами без гражданства, постоянно не проживающими на ее территории, если указанные лица не были осуждены в иностранном государстве.

В то же время не стоит забывать, что в соответствии со ст. 8 УК РФ, единственным основанием уголовной ответственности является «совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления, предусмотренного уголовным кодексом РФ». Для привлечения виновного лица к ответственности за применение запрещенных средств и методов ведения войны, важным условием является имплементация положений международного права в национальное законодательство [4].

Способ имплементации норм международного права, закрепляющих состав конкретного преступления, в национальное право выбирают сами государства. Самым распространенным из них является использование в законе отсылочной нормы, которая указывает на международный договор, определяющий какие преступления будут преследоваться на основании универсального принципа. Данный способ воспринят российским уголовным законом в ч. 3 ст. 12 УК РФ, однако без указания конкретных международных договоров РФ, отсылая к всему массиву международно-правовых актов, на обязательность которых РФ выразила свое согласие. Второй способ предусматривает закрепление непосредственно в уголовном законе исчерпывающего перечня преступлений, преследование которых может осуществляться на основании универсального принципа [5].

Выбранный УК РФ способ имплементации международных норм обеспечивает большую гибкость уголовного законодательства. Изменение международно-правовых норм не требует внесения изменений в национальное законодательство. Указанный способ имеет и свои недостатки, в частности он обуславливает нерешительность правоохранительных и судебных органов государства в вопросе применения международного права, с содержанием которого они близко не знакомы, что обуславливает весьма скудную практику по анализируемой статье.

Привлечение к ответственности за применением запрещенных средств и методов ведения войны на основании универсального принципа осуществляется при наличии совокупности следующих, законодательно установленных, условий:

- 1) место преступления находится за пределами РФ;
- 2) преступление совершено иностранным гражданином или лицом без гражданства, постоянно не проживающим на территории РФ;
- 3) осуществление уголовного преследования осуществляется в соответствии с международным договором и иным документом международного характера, содержащим обязательства, признаваемые Российской Федерацией;
- 4) привлечение виновного лица к ответственности осуществляется правоохранительными и судебными органами РФ на ее территории;
- 5) виновное лицо не было привлечено к ответственности на территории иностранного государства. Отметим, что в литературе высказываются мнения о необходимости выделения условия применения универсального принципа, связанного с характеристикой потерпевшего, что исключит действие реального принципа [6].

Однако законодательное выделение потерпевшего в качестве одного из условий осуществления универсальной юрисдикции не представляется целесообразным.

Законодательная формулировка реального принципа, в качестве одного из условий его применения предусматривает, что «преступление направлено против... гражданина Российской Федерации или постоянно проживающего в Российской Федерации лица без гражданства», что исключает необходимость его дублирования при описании универсального принципа.

Как известно, вследствие вооруженного конфликта в Украине, Следственный комитет РФ возбудил ряд уголовных дел по ст. 356 УК РФ против представителей высшего руководства государства, а также его участников. (И. Коломойского и А. Авакова) [7].

В. Маркин пояснил, что возбуждение уголовных дел, связанных с использованием запрещенных средств и методов ведения войны в период вооруженного конфликта на Украине, основывается на универсальном принципе [8]. В свою очередь, правоохранительные органы Украины не признают действия Следственного комитета РФ, мотивируя это невозможностью Российской Федерации осуществлять свою юрисдикцию в отношении лиц, которые не находятся на ее территории.

В настоящее время, большинство теоретиков не могут прийти к единому мнению, обязательно ли присутствие подозреваемого лица на территории государства для привлечения его к ответственности на основе универсального принципа. При анализе российского законодательства мы не обнаружим ответ на данный вопрос.

Женевские и Гаагские конвенции, к которым, в частности, отсылает ст. 356 УК РФ при определении запрещенных средств и методов ведения войны, также оставляют эту проблему без внимания, указывая лишь на то, что «Высокие Договаривающиеся Стороны обязуются при любых обстоятельствах соблюдать и заставлять других соблюдать настоящую Конвенцию» [9]. Использование подоб-

ной формулировки дало возможность расширительного толкования нормы, позволяя распространить ее действие на осуществление универсальной юрисдикции при отсутствии лица на территории государства суда, то есть *in absentia* [10].

В литературе, осуществление универсальной юрисдикции *in absentia*, часто именуется «истинным принципом универсальности» [11], или универсальным принципом в узком смысле [12].

Принстонские принципы об универсальной юрисдикции 2001 г., при определении универсального принципа, не стали включать в него обязательное требование о присутствии обвиняемого на территории государства, осуществляющего уголовное преследование. Государства изначально обладают широкой свободой усмотрения при осуществлении своей юрисдикции в случае отсутствия международной нормы, содержащей соответствующий запрет, в том числе, и на привлечение лиц к ответственности за применение запрещенных средств и методов ведения войны при отсутствии их на территории государства суда [14].

Отметим, что такой запрет часто усматривают в принципе суверенного равенства государств, а также в принципе невмешательства во внутренние дела государства. Однако, с этим утверждением нельзя согласиться, так как государства, принимая на себя обязательства, вытекающие из международного договора, формируют правовой режим, при котором нарушения международного права, определяющего правила ведения войны, признаются преступлением, посягающим на общечеловеческие ценности, и, следовательно, выходящим из-под территориальной юрисдикции отдельного государства.

Очевидно, что применение запрещенных средств и методов войны (ст. 356 УК РФ) является серьезным международным преступлением, посягающим на интересы всего мирового сообщества. Следовательно, не должно иметь решающего значения отсутствие или присутствие виновного лица на территории Российской Федерации для привлечения его к ответственности. Для обеспечения большей определенности, при осуществлении правоприменительной деятельности в вопросе привлечения к ответственности по ст. 356 УК РФ на основании универсального принципа, необходимо внести дополнения в ч. 3 ст. 12 УК РФ: «...вне зависимости от присутствия или отсутствия виновного лица на территории Российской Федерации на момент осуществления уголовного преследования», тем самым решив возникшую проблему.

Кроме того, хотелось бы обратить внимание на обеспечение безопасности детей, которые также страдают в вооруженных конфликтах, и, в частности, негативное влияние информационного воздействия на несовершеннолетних, которое может вызвать образную реакцию. Дети могут быть втянуты преступные военные действия.

В этом отношении огромную угрозу для неустойчивой психики детей представляют Интернет-сайты призывающие к различным формам насилия, фашизма, участия в террористической деятельности. Неустойчивая детская психика способна воспринимать такую информацию совсем иначе, нежели взрослый человек. Повышенную угрозу также несут информационные источники, где происходит вербовка несовершеннолетних в различные религиозные секты. Информация о вербовке в завуалированной форме находится в свободном доступе практически везде [17, с. 53].

Рассмотрим юридическую характеристику состава преступления, предусмотренного ст. 356 УК РФ. Объектом преступления, предусмотренного ст. 356 УК РФ является регламентированный международным правом порядок ведения войны с применением определенных средств и методов. Дополнительным объектом выступает безопасность военнопленных и гражданского населения, а также целостность национального имущества покоренного народа. Субъектом преступления могут быть лица, достигшие возраста 16 лет и входящие в состав участников вооруженного конфликта (чиновники органов военного управления, командиры воинских формирований, военнослужащие и др.).

Объективная сторона преступления, предусмотренного ч. 1 комментируемой статьи, характеризуется следующими действиями:

- 1) жестоким обращением с военнопленными или гражданским населением;
- 2) депортацией гражданского населения;
- 3) разграблением национального имущества на оккупированной территории;
- 4) применением в вооруженном конфликте средств и методов, запрещенных международным договором РФ [15].

В международном праве существует правило, что гражданское население, не участвующее в войне, должно пользоваться неприкосновенностью. При проведении операций воюющие стороны должны постоянно заботиться о том, чтобы щадить гражданские объекты (жилища, сооружения, средства транспорта, убежища, больницы и т.д.); продукты питания, районы их производства, а также источники воды. В отношении гражданского населения оккупированной территории запрещается:

насилие над жизнью, здоровьем, физическим или психическим состоянием, в частности убийство; пытки всех видов; телесные наказания; увечья; надругательство над человеческим достоинством, в частности унижительное или оскорбительное обращение; принуждение к проституции или непристойное посягательство в любой его форме; взятие заложников; коллективные наказания; угрозы совершить указанные действия (Дополнительный протокол 1977 г. к Женевским конвенциям о защите жертв войны 1949 г.)

К запрещенным средствам ведения войны относится в первую очередь применение оружия массового поражения. Запрещенными могут быть и отдельные виды обычного оружия. В 1980 г. была принята специальная Конвенция о запрещении или ограничении применения конкретных видов обычного оружия, которые могут считаться наносящими чрезмерное повреждение или имеющими неизбирательное действие. В протоколах, прилагаемых к этой Конвенции, запрещалось применение любого оружия, ранящего осколками, которые не обнаруживаются в теле с помощью рентгеновских лучей, а также ограничивалось применение некоторых видов наземных мин, мин-ловушек и некоторых видов зажигательного оружия.

Для квалификации деяния по части 1 статьи 356 УК РФ нужно установить совершение хотя бы одного деяния (действия), так как объективная сторона сформулирована в этой норме альтернативно: либо жестокое обращение с военнопленными или гражданским населением; либо депортация гражданского населения; либо разграбление национального имущества на оккупированной территории; либо применение в вооруженном конфликте средств и методов, запрещенных международным договором Российской Федерации.

Субъективная сторона состава преступления, предусмотренного статьей 356 УК РФ характеризуется виной в виде прямого умысла, поскольку виновное лицо осознает, что совершает незаконные действия, связанные с использованием запрещенных и жестоких способов ведения войны, чем наносит ущерб безопасности человечества, способствует массовым жертвам, причиняет страдания военнопленным или гражданскому населению, уничтожает национальное имущество и культурные ценности и желает этого.

Субъект преступления общий – физическое вменяемое лицо в возрасте 16 лет.

Такой состав военного преступления, как жестокое обращение с военнопленными или гражданским населением, предполагает физическое или психическое насилие агрессивного характера, направленное в первую очередь против права на жизнь, здоровье, гуманное обращение, личную и сексуальную свободу, честь, достоинство, собственность и др. Следовательно, совершение любого преступления против личности военнопленного или гражданского лица (например, убийства, изнасилования и др.) охватывается диспозицией ч. 1 ст. 356 УК РФ. Но возможна и дополнительная квалификация по ч. 2 ст. 105 УК РФ в случае квалифицированного убийства лиц, защищаемых международным правом (например, при беспомощном состоянии жертвы или посягательстве на беременную женщину).

Что касается «применения в вооруженном конфликте средств и методов, запрещенных международным договором Российской Федерации», то с учетом правила о конкуренции общей и специальной нормы квалификация должна осуществляться по «остаточному принципу», когда использование этих средств или методов не образует других деяний, перечисленных в этой же диспозиции ч. 1 ст. 356 УК РФ.

В целом, следует отметить неполный и ограниченный перечень военных преступлений по сравнению с составами «серьезных нарушений международного гуманитарного права». В ст. 356 УК РФ не включены такие деяния, как пытки и бесчеловечное обращение; применение оружия, средств и методов ведения войны, наносящих чрезмерные повреждения или имеющих неизбирательное действие; превращение гражданского населения или отдельных гражданских лиц в объект нападения; нападение на установки и сооружения, содержащие опасные силы; издание приказа «не оставлять никого в живых» и др. В качестве предложения можно рекомендовать законодателю включить вышеуказанные деяния в диспозицию ст. 356 УК РФ.

В диспозиции ст. 356 УК РФ также не отражен такой важный квалифицирующий признак, превращающий общеуголовное преступления против прав человека в военное преступление, как систематическое и широкомасштабное нападение на гражданское население. Полагаем, такой квалифицирующий признак должен быть включен в ст. 356 УК РФ.

Применение оружия массового поражения (ч. 2 ст. 356 УК РФ) рассматривается как разновидность применения в вооруженном конфликте запрещенных средств и методов. Под применением ОМП понимаются действия по использованию поражающих свойств данного оружия для выведения

из строя, изнурения живой силы противника, заражения местности и различных объектов, а также дезорганизации работы тыла.

Общественная опасность применения запрещенных средств и методов ведения войны заключается в том, что подобные действия приводят к дополнительным и массовым неоправданным страданиям участников военных конфликтов и мирного населения, увеличению числа жертв, разрушению экономических и культурных ценностей.

В этой связи человечество уже давно ищет способы обеспечения гуманного отношения к жертвам военных действий, снижения материальных потерь. Поэтому международным сообществом разработаны определенные правила, регламентирующие средства и методы ведения военных действий.

В числе таких правил можно назвать Петербургскую декларацию 1868 г., Гаагские конвенции 1907 г., Женевские конвенции 1949 г., а также иные международные соглашения в области ведения военных действий, обращения с военнопленными и мирным населением [16, с. 250].

Государства участники подобных конвенций обязаны в национальном законодательстве отражать установленные международными документами требования и принимать меры к наказанию виновных лиц.

### Литература

1. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (с изм. и доп. от 07.06.2017) // СПС Гарант.
2. Комисаров В.С. Российское уголовное право. Общая часть. СПб.: Питер, 2013. 431 с.
3. Кочои С.М. Уголовное законодательство России и зарубежных государств о посягательствах на собственность. М., 2012. 443 с.
4. Наумов А.В. Российское уголовное право. Общая часть: курс лекций. 2-е изд., перераб. и доп. М.: «БЕК», 2015. 309 с.
5. Апелляционное постановление Московского городского суда от 22.09.2014 по делу N 10-13158/2014 // СПС Консультант Плюс.
6. Постановление г. Бугульма РТ по делу об административном правонарушении по делу № 5-295/2017 27 июня 2017 года // СПС Консультант Плюс.
7. Баскин Ю.А., Фельдман Д.И. История международного права. М., 2012. 234 с.
8. Батырь В.А. Международное гуманитарное право: учебник для вузов; 2-е издание, переработанное и дополненное. М.: «Юстицинформ», 2015. 321 с.
9. Батырь В., Гордиевский А. Международное гуманитарное право о законах и обычаях войны // Ориентир. 2012. № 8. С. 36.
10. Бекашев К.А., Волосов М.Е. Международное публичное право: Практикум. М., 2013. 432 с.
11. Вострокнутов А.Л. Защита населения и территорий в условиях чрезвычайных ситуаций. Основы топографии: учебник. Люберцы: Юрайт, 2014. 399 с.
12. Давид Э. Принципы права вооруженных конфликтов: курс лекций юридического факультета Открытого Брюссельского университета. М.: Международный Комитет Красного Креста, 2014. 98 с.
13. Гордиевский А. Под защитой права // Ориентир. 2013. № 8. С. 34.
14. Горбовский А.Д. Проблемы реализации Конвенции о запрещении химического оружия. Химические средства несмертельного действия, их преимущества и проблемы использования // Химическая и биологическая безопасность. 2012. № 4-5. С. 5.
15. Лебедев В.М. Комментарий к Уголовному кодексу Российской Федерации. 9-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2015. 342 с.
16. Зимненко Б.Л. Международное право и правовая система Российской Федерации. Общая часть: Курс лекций. М.: Статут; «РАП», 2016. 143 с.
17. Никульченкова Е.В. Информационная безопасность несовершеннолетних как составляющая личной неприкосновенности // Криминология вчера, сегодня, завтра. 2016. № 4 (43). С. 52–56.

## ЕВРОПЕЙСКИЙ ОПЫТ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ТУРИЗМА (НАУЧНЫЙ ОБЗОР ЗАРУБЕЖНЫХ АВТОРОВ)

---

---

**Аннотация.** Проанализирован европейский опыт формирования методологии исследования социального туризма, выявлено общее и особенное в исследованиях зарубежных авторов по проблемам социального туризма, полученных результатов и перспектив его развития. При работе с текстами анализируемых исследований и концепций социального туризма применялся сравнительный (компаративный) и системный методы. Особое внимание уделяется на представлениях социального туризма, его социальной значимости и предпочтительной форме организации с участием государства, в том числе целевых программ и социальных проектов. Обозначенные в статье основные методы, способы и инструменты в исследовании социального туризма актуальны в современной России, что должно способствовать поступательному его развитию.

**Ключевые слова:** социальный туризм; опыт европейских стран; социально-экономическая категория; концепция; модели; системный подход; социологический подход.

L.I. Donskova

*PhD in Economics, Associate Professor*

*Department of Recreational geography, tourism and regional marketing*

*Russia, Barnaul*

*Altai State University*

## THE DEVELOPMENT OF THE EUROPEAN EXPERIENCE OF SOCIAL TOURISM (SCIENTIFIC REVIEW OF FOREIGN AUTHORS)

**Abstract.** The European experience of formation of methodology research of social tourism was analyzed, common and special features are determined in the researches of foreign authors on social tourism, the results obtained and the prospects for its development. Working with the texts of the researches and concepts of social tourism under analysis comparative and systematic methods were applied. Particular attention at the was paid to definition of social tourism and its social importance and preferable form of organization with the participation of the State, including regional programmes and social projects. The basic techniques, methods and tools useful for the researches of social tourism outlined in the article, are relevant in contemporary Russia, which should contribute to progressive development of social tourism.

**Keywords:** social tourism; the experience of European countries; socio-economic category; concept; model; system approach; sociological approach.

Актуальность. Высокие темпы развития туризма в современном мире характеризуют его возрастающую экономическую и социальную роль для любого государства и общества в целом, а также развития человека, формирования уровня и качества его жизни. Социальный туризм позволяет принимать участие в поездках, путешествиях, отдыхе представителей социальных групп населения, которые не имеют возможности самостоятельно осуществлять поездки.

В самом общем понимании социальный туризм – это так называемый туризм для всех, целью которого является вовлечение всего общества в сферу туризма, включая обездоленных людей, находящихся в неблагоприятном положении (экономическом или по состоянию здоровья) [3].

Перевод и реферирование научных публикаций показал, что зарубежные авторы в исследованиях социального туризма учитывают изменения, происходящие в обществе, экономике, политике стран Европы, что обуславливает особое внимание туризму для пожилых людей, семейному туризму, инвалидов. К примеру, социальный фактор характеризует тенденцию старения общества, т.е. увеличивается пожилое население (65 и более лет). Кроме того, процесс старения связан с распространением хронических заболеваний, что обуславливает повышение предоставления этим людям социальной помощи в будущем [2]. Семейный туризм в настоящее время является одним из наиболее крупных и

постоянных рынков туристской индустрии. К примеру, из всех поездок внутренних туристов доля семейного туризма составляет 25% в Великобритании, 30% в США [5]. Особое внимание уделяется семьям, имеющим детей с недостатками развития или физическими пороками. Сектор туризма должен адаптировать свои услуги к нуждам и потребностям этих категорий населения.

Анализ иностранных источников о проблемах социального туризма показал, что в них можно выделить ключевые аспекты – это правовые вопросы: государственное регулирование, социальная политика, социальная защита, общественные: роль туризма в семейных отношениях и его значение для пожилых людей (здоровое старение), инвалидов, а также экономическое значение на уровне стран и регионов в решении социально-экономических проблем.

Актуальность данной темы подчеркивается объективным фактором в политике стран Европы, поддерживаемым Европейским союзом (ЕС), что способствует социальному туризму. Именно в контексте законодательно-правовых документов социальный туризм поддерживается в Европе и на уровне отдельных стран. Его развитие осуществляется благодаря проекту социального туризма «Калипсо» (2008 г.), поддержанного Европарламентом. Проект социального туризма как платформа европейского обмена был запущен в апреле 2012 г. (Ecalypso.eu). Цель этого проекта – уравнивать доступ людей к путешествиям и поддержать социальный туризм в странах ЕС, особенно таких категорий населения: пожилые люди и пенсионеры, молодежь в возрасте от 18 до 30 лет, семьи со скромным достатком и инвалидов. Платформа делится на две области: общественная и частная. На практике – это своего рода информативная и транзакционная платформа, соединяющая спрос и предложение социального туризма на всей территории Европейского союза [3].

На уровне проекта социальный туризм поддерживается через контракты, конкурсы, гранты, финансирование которых обычно осуществляется на национальном уровне каждой страны или на европейском уровне. При этом особенное внимание уделяется роли социальных инициатив для реализации социального туризма в европейских странах. Вполне закономерно, что эмпирические исследования проведены на примерах именно Чехии, Словакии, Испании, Великобритании и других стран.

В этом контексте цель настоящего исследования – проанализировать европейский опыт, выявить общее и особенное в исследованиях зарубежных авторов по проблемам социального туризма, научных подходов к формированию методологии исследования, полученных результатов и перспектив его развития.

Основные положения, на которых строится методология исследований, – это концепция социального туризма, принципы, функции, модели, социальное и экономическое содержание, инициативы и социальные проекты.

Как концепция социальный туризм проистекает из права каждого человека на путешествия самостоятельно на (его или ее) социальных или экономических условиях [4]. Принципы социального туризма взаимосвязаны с функциями: экономическими, социальными и экологическими [4].

Модели осуществления социального туризма (выбранные ЕС) разделяют на четыре основные категории, которые отличаются в зависимости от специфики турпродукта и целевых групп населения: модель участия, включения, адаптации и стимуляции. Характеристика моделей и примеры их реализации приведены на примерах Франции, Испании, Великобритании [1].

Все это в совокупности инициировало исследования социального туризма в странах ЕС с выделением следующих видов туризма: детский и семейный (Н.А. Шанзель) [6], пожилых людей – здоровое старение (Джорди Г. Феррер, Мирела Ферри Санз) [2], влияние туризма на качество жизни (Ким Хеллин), а также анализ и оценка развития социального туризма на примере стран Европы: Чехия (Яна Яблонска) [3]; Словакия (Краточвилова И.) [4] по правовым, социальным, экономическим вопросам.

Результаты исследования по этим направлениям.

Например, ученые Хайке А. Шанзель (старший преподаватель международного туризма управления, Школа гостеприимства & туризма, АУТ университет), Ян Йеоман (адъюнкт-профессор в Университете Виктории в Веллингтоне, Школа менеджмента) приводят текущие знания о семейном туризме, нацеленные в будущее, опираясь на ключевые слова: семья; будущее; прогнозирование; дети; туризм; демография [6].

В качестве методологии исследования используется когнитивный подход, включающий составление когнитивной карты (это совокупность идей – концепций и отношений в виде карты). Когнитивное моделирование текущих исследований и их значение в турпродукте имеет значение для прогнозирования будущего семейного туризма [6].

Как показали результаты исследования, в туризме наблюдается все большее разнообразие форм семьи: с одним родителем, пар геев и лесбиянок, смешанных и расширенных семей. Увеличение про-

должительности жизни людей и смены ролей бабушек и дедушек в сочетании с меньшим количеством детей в обществе приводит к форме так называемой вертикальной семьи. Это означает, что в будущем чаще будут путешествовать несколько поколений: бабушки и дедушки, путешествующие с их внуками («grandtravel») (доля их составляет 7% всех взрослых путешествий). Необходимо отметить, что все молодые семьи и их требования к путешествиям могут выступать в качестве примера для следующего поколения туристов, что в будущем имеет важное значение для обеспечения устойчивости туристического бизнеса.

Отмечая повышение роли семьи и отдыха в обществе (несмотря на крах традиционных моделей семьи), подчеркнем важность путешествий в обогащении семейных отношений в рамках непосредственной и расширенной семьи. Здесь необходимо обратить внимание на то, что туризм выступает в области человеческих отношений как возможность укрепления семейных связей человеческих взаимоотношений в обществе.

Следующее исследование в социальном туризме рассматривает сегмент пожилых туристов. Социальный туризм в случае пожилых людей становится особенно актуальным, если рассматривать его в качестве возможного источника вмешательства в социальные и медицинские программы. Исследование Джорджи Гарсес Феррер, Мирела Ферри Санз, Эстрелла Дюра Феррандис социального туризма и здорового старения (на примере Испании) позволяет оценить возможные связи между участием в туризме и улучшением в области здоровья [2].

Методология исследования построена на основе системного подхода. В основе эталонной модели лежит гипотеза исследования, сформулированная по данным ВОЗ (1946): «здоровье – состояние полного физического, умственного и социального благополучия, а не просто отсутствие болезней или недугов» [2].

Следовательно, глобальная концепция включает в себя различные аспекты жизни человека, т.е. синтез медицинской и социальной моделей, обеспечивая согласованное представление сферы здравоохранения с точки зрения биологических, индивидуальных и социальных аспектов.

Согласно главной концепции сформулированы пять рабочих гипотез (H1, H2, H3, H4, H5), которые на основе эмпирических исследований получили/не получили подтверждения. Рабочие гипотезы характеризуют параметры: индивидуальное восприятие здоровья, способность вырабатывать инструментальные мероприятия повседневной жизни, удовлетворенность жизнью, социальную интегрированность, влияние туризма на здоровье пожилых людей.

Сбор данных осуществлялся на основе опроса пожилых людей (старше 65 лет) из шести центров досуга, которые организуют развлекательные и оздоровительные мероприятия для пожилых людей в Испании (город Валенсия и его окрестности). При этом все пожилые люди делятся на две группы: участвующие и не участвующие в сфере туризма (туристы/не туристы).

Анализ показал, что туристы статистически сообщили более высокий уровень здоровья, чем не туристы во всех измерениях. Они показали лучшие способности выполнять важную роль в деятельности повседневной жизни, чем не туристы. Далее переменные были объединены в модель (SEM) для того, чтобы проверить влияние туризма на здоровье пожилых людей.

Доказано, что пожилые люди, которые участвуют в сфере туризма с целью улучшения физического и психического здоровья, способствуют достижению целей общества для активного и здорового старения. Пожилые туристы имеют более хорошее здоровье, что может означать меньшее использование медицинских услуг по сравнению с другими немолодыми людьми. Подчеркивается, что стареющее общество возлагает большие надежды на здравоохранение и социальную помощь, потому что увеличение средней продолжительности жизни не всегда коррелирует с здоровьем, отсюда важность активного старения. В этом случае заслуживает внимания акцент на том, что правительствам необходимо будет рассмотреть ряд альтернативных вариантов для поощрения туризма этих социальных групп, особенно за счет инициатив по поощрению активной и здоровой старости.

Социальный туризм, его клиенты и перспективы развития исследовались в одном из регионов, где повышается количество людей и семей, нуждающихся в социальной помощи – Словакия. Провели авторы Яна Джаблонски, Матус Яремко, Гейза. М. Тимчак. Предметом исследования являются организации, предоставляющие турпродукты для социального туризма, объединения объекты социального туризма в оказании помощи поощрения и улучшения условий жизни и социальных туристов. В результате показаны сильные и слабые аспекты социального туризма в Словакии и возможные области его улучшения [3].

Приведены положительные примеры инициатив социального туризма: первая Словацкая ассоциация институтов социального туризма, некоммерческие и бизнес-единицы. Например, социальный домобеспечивает проживание и различные виды реабилитации, где человек, признанный инвалидом,

может потратить свое время и в то же время интегрироваться в нормальную жизнь. В случае «молодые люди» как поставщик социального туризма – это туроператор «СКМ 2000 путешествия», который предоставляет турпродукты для молодых людей, студентов и преподавателей [3].

В качестве нового аспекта социального туризма, что особенно подчеркивают авторы, рассматриваются беженцы. В настоящее время беженцы и мигранты находятся в рамках направленности всех европейских стран, но выделяется ряд проблем – разные культуры, религии, социальные навыки, трудовые навыки, образование и т.д.

Успешный пример турпрактики в рамках программы Калипсо – это организация поездок для латвийских семей с низкими доходами по Чешской Республике, Словакии и Венгрии. В социально активном туре участвовали 350 семей, или 800 чел., в общей сложности 20 поездок от 3 до 6 дней. Поездки были открыты для всех семей, которые были заинтересованы в низкобюджетном путешествии семьей.

Обобщив основные результаты исследования, приведенные инициативы, образующие инструмент для достижения цели социального туризма, ученые отмечали, что в будущем возможен переход от социального туризма в «Туризм для всех». Ключевой индикатор успешной реализации социального туризма, помимо статистики, люди, а именно барометр измерения состояния здоровья, социального самочувствия. Когда количество людей по уровню нищеты увеличивается (как в Словакии, так и в соседних странах), то благодаря проекту действий, инициированных правительством с поддержкой ЕС, может помочь сделать туризм доступным для всех и особенно малоимущих в пропорции, которая будет видна также в рамках национальной статистики.

На примере Европы в рамках программы «Калипсо» Я. Кюрилова I. Кратохвилова исследуют социальный туризм в Чешской Республике. Яна Кюрилова, Люси Кратохвилова представляют отдел региональных исследований факультета экономики Пражского университета экономики [4].

Исследование заключается в оценке поддержки социального туризма в Чешской Республике, а именно проекты социального туризма, финансируемые из национальных источников, особое внимание на отдельные регионы и целевые группы. Другая цель исследования – определить, какая модель социального туризма была реализована в Чешской Республике в этот период.

Оценка поддержки социального туризма в Чешской Республике производилась по регионам и целевым группам: семьи с детьми, молодые люди моложе 26 лет, пожилые люди и инвалиды. Все поддерживаемые проекты проанализированы по следующим критериям: локализация, бюджеты, целевые группы, мероприятия, направленные на круглогодичную деятельность. Наконец все данные были суммированы на трех уровнях, при этом региональный уровень выступает в качестве основной единицы для сравнения поддержки социального туризма. Данные этого исследования были опубликованы на веб-сайте Министерства регионального развития Чешской Республики.

Результаты анализа в целом свидетельствуют, что основные цели национальной программы поддержки социального туризма в Чешской Республике соответствуют принципам, установленным Европейской комиссией. Среди позитивных аспектов программы участие предприятий из всех регионов, поддержка проектов для всех целевых групп, а также проектов устойчивого туризма и усилия по разработке круглогодичной деятельности. Однако отмечаются и негативные ситуации. Поддержка социального туризма между регионами и среди целевых групп не была распространена на сбалансированной основе. Наибольшее количество средств отправлено в регионы и Прагу, так как это популярны туристические направления. При взгляде на общую направленность проектов, просматривается, что те группы населения, которые наиболее часто сталкиваются с трудностями, получили наименьшую поддержку в сфере туризма. Наименьшее количество проектов было сосредоточено на инвалидах. Ситуация такова, что если инвалиды не имеют доступа к основным услугам (например, доступность санитария лицам на инвалидных колясках), они, в основном, не могут участвовать в туристических мероприятиях. Такая же ситуация и для пожилых людей с ограниченными подвижностями. Эта проблема должна и может быть решена с помощью более решительной поддержки будущих проектов, ориентированных на эти целевые группы.

Что касается моделей социального туризма, то первоначально продукция была рассчитана на конкретные целевые группы, а позднее сосредоточена на широкой клиентской базе (три и более целевые группы). Поэтому, как считают авторы, чешская ситуация оценивается по модели адаптации, а затем важен переход к модели включения. Наконец, можно сделать вывод о том, что осуществление национальной программы или его подпрограммы «Туризм для всех» можно рассматривать как успешный первый шаг в направлении поддержки социального туризма в Чешской Республике.

В следующем исследовании рассматривается роль отсутствия туристического опыта и связанной с этим неопределенности в путешествиях, принятых социальной целевой группой. Линн Мин-

нарт – доцент Центра гостеприимства, туризма и спорта управления Нью-Йоркского университета широко публикуется о социальном туризме и проводит исследования в этой области в разных странах и с различными целевыми группами (неблагополучных семей, матерей-подростков, женщин, пострадавших от насилия в семье). (l.minnaert@nyu.edu). (Бельгия, Испания, Великобритания) [5]. В статье представлены результаты разведочных качественных исследований с бенефициарами социального туризма и работниками, которые исследуются с помощью интервью и фокус-группы с учетом различных туристических продуктов, наиболее эффективных и соответствующих потребностям бенефициаров.

Структура научной статьи является немного нетрадиционной. Как правило, используется порядок: обзор литературы, методология и выводы. В этом исследовании обзор литературы исходит от первого раунда фокус-группы. Затем разработана модель и апробирована в тематическом исследовании. Эта структура характеризует создание теории от данных полученных в социологических исследованиях. Для сбора исходных данных проведена серия опросов (полу-структурированное интервью) из девяти фокус-групп с работниками социального туризма во Фландрии и Бельгии.

В результате респонденты сообщили, что клиенты в качестве первого опыта социального туризма часто предпочитают однодневные поездки и предпочтительно в группе. Но при этом указывают, что присутствуют элементы тревоги: «они по-прежнему боятся: «Что мы делаем? Куда мы идем?» (хотя они уже имеют программы), «Что нам нужно принести с собой? Какие вещи мы можем взять? ВОЗ будет также там?» [5]. Более высокий уровень тревоги обычно встречается в групповых поездках, которые организуются третьими сторонами или добровольцами, где туристы могут не знать сопровождающих и других туристов.

Результаты показывают, что если уровень тревоги участников в социальном туризме становится слишком высоким, это уменьшает пригодность некоторых туристических продуктов. На основе полевых работ, описанных выше, и теорий о туристической неопытности и неопределенности, их влияния на участников социального туризма предлагается учитывать уровень неопределенности, который бенефициары социального туризма находят приемлемым или желательным, при выборе туристического продукта.

Качественное исследование проведено на примере группы матерей-подростков (в возрасте 18-19 лет), участвующих в проекте социального туризма – обмене между Бельгией и Великобританией, из которых 34 согласились дать интервью.

В результате исследования доказано, если управление неопределенностью связано с готовностью участвовать в социальном туризме и потенциальными решениями о поездке, то выбор туристического продукта имеет гораздо более важное значение в сфере социального туризма, чем считалось до сих пор. Например, если организация предлагает только сложные туры (для некоторых бенефициаров это связано с чрезмерно повышенным уровнем неопределенности), то это может привести к отказу от поездки. Эти выводы имеют ряд последствий для поставщиков (государственного или общественного сектора) социального туризма. Они должны предлагать наиболее экономичный туристический продукт каждому бенефициару, внимательно учитывая предыдущий опыт поездки и уровень неопределенности до отъезда.

Закключение. Таким образом, результаты реферирования исследований зарубежных авторов в сфере социального туризма, формирования методологии исследования, изучения опыта организации социального отдыха в европейских странах на примере социальных групп представляют в целом интерес для ряда сторон.

Рекомендации для исследователей: переосмысление подходов к изучению туризма, когда важно охватить не только социальные и экономические вопросы, но при этом учитывать разнообразие и сложность отношений в социальных группах, понимать любые отношения участников, в частности, решение о покупке тура, проведение отдыха и путешествий. Результаты исследований дают возможности разработки методологии исследований социального туризма и их инструментария, выработки понятийного аппарата, изучения существующих определений, их различий, выработки концепции с помощью различных исследований.

Рекомендации для бизнеса: Лучшее понимание особенностей социальных групп туристов может помочь поставщикам туристических услуг и посредникам, которые будут способны стимулировать туристический спрос. Именно через профессиональный сектор и активизацию исследований можно повысить значение туризма в социальной интеграции и включения.

Сектор туризма должен адаптировать свои поставки к нуждам и потребностям, делая акцент на разработку турпродуктов, учитывая все большее разнообразие и многомерность социальных групп, пожилых людей, инвалидов, семей, которые путешествуют. В будущем одним из ключевых факто-

ров, определяющих качественный туристический опыт для социальных групп, станет осуществление программ социального туризма, в которых большая роль инициатив социального туризма. Все приведенные инициативы образуют инструмент для достижения цели социального туризма.

Мы считаем, что в будущем при наличии в каждой стране своих социальных программ, основанных на общих принципах и подходах к развитию устойчивого социального туризма, необходимо обобщить опыт, выявить специфику. В основном это проблема государственного значения, которая требует согласованных действий органов исполнительной и законодательной власти. Необходимо расширить существующие и разработать новые программы социального туризма в регионах, увеличить количество пользователей. Ведь многие россияне желают посетить другие места на приемлемых условиях: знакомство с культурой, жизнью и историческими памятниками других краев, областей, республик, городов и сел, других народов. Социальный туризм будет, таким образом, содействовать повышению качества жизни, укреплению здоровья россиян и большей продолжительности их трудовой активности.

### Литература

1. Донскова Л.И. Европейский опыт организации социального туризма: модели, инициативы (обзор зарубежных источников) // Природные условия, история и культура Западной Монголии и сопредельных регионов: XIII международная научная конференция (Барнаул, 20–22 сентября 2017 г.). Барнаул, 2017. С. 445–450.
2. Social tourism and healthy ageing / J.G. Ferrer, M.F. Sanz, E.D. Ferrandis et al. // International Journal of Tourism Research. 2015. DOI: 10.1002/jtr.2048
3. Jablonska J., Jaremko M., Timčák G.M. Social tourism, its clients and perspectives // Mediterranean Journal of Social Sciences. 2016. Vol. 7. No. 3 S1. P. 42–52.
4. Kouřilová J., Kratochvílová I. Social tourism support in the Czech Republic // Czech Journal of Tourism. 2014. Vol. 3. No. 1. P. 63–81. DOI: 10.2478/cjot-2014-0004.
5. Minnaert L. Social tourism participation: The role of tourism inexperience and uncertainty // Tourism Management. 2014. Vol. 40. P. 282–289.
6. Schänzel H.A., Yeoman I. The future of family tourism // Tourism Recreation Research. 2014. Vol. 39. No. 3. P. 343–360.

УДК 330

**Н.Б. Изакова**

*старший преподаватель кафедры маркетинга и международного менеджмента  
Россия, Екатеринбург  
Уральский государственный экономический университет*

## КАЧЕСТВО ТОВАРА И МОДЕЛЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРОМЫШЛЕННОМ РЫНКЕ

---

---

**Аннотация.** В статье анализируется роль восприятия качества товара в модели удовлетворенности потребителей на промышленном рынке. Модель удовлетворенности потребителей на промышленном рынке и факторы, влияющие на оценку качества товара, апробированы на предприятии – производителе профильно-погонажных изделий из поливинилхлорида в Свердловской области.

**Ключевые слова:** модель удовлетворенности потребителей; промышленный рынок; показатели качества.

**N.B. Izakova**

*senior lecturer of Marketing and International Management Department  
Russia, Yekaterinburg  
The Ural State University of Economics*

## QUALITY OF THE PRODUCTS AND MODEL OF SATISFACTION OF CONSUMERS ON THE INDUSTRIAL MARKET

**Abstract.** The article analyzes the role of perception of the quality of goods in the model of customer satisfaction in the industrial market. The author test the model of customer satisfaction in the industrial market for an enterprise involved in the production of polyvinyl chloride shaped and linear items

**Keywords:** model of customer satisfaction; industrial market; quality indicators.

Условием успешного развития промышленного предприятия является грамотное управление маркетинговой деятельностью с учетом технологических возможностей предприятия, эффективное использование имеющихся и привлекаемых ресурсов, адаптация к изменчивым факторам окружающей среды. Деятельность по управлению маркетинговой деятельностью промышленного предприятия состоит в наиболее полном удовлетворении потребностей целевых сегментов корпоративных клиентов, достижении эффективности и прибыльности предприятия на рынке, усилении конкурентной позиции компании, достижении роста объемов сбыта продукции и увеличении доли рынка. Глубокое знание потребителей, взаимодействие с ними позволяет быстрее реагировать на изменения в их поведении и оперативно принимать эффективные маркетинговые решения [5, с.220]. Систематические качественные исследования поведения потребителей позволяют формировать комплексное понимание их потребностей, предпочтений, ценностей [6, с.162]. Фокусирование всех бизнес процессов компании на выявлении, понимании, удовлетворении потребностей клиентов, вовлечение потребителей во взаимодействие с компанией предполагает концепция маркетинга взаимоотношений, преимущества которой для промышленных рынков выделяют большинство зарубежных и российских ученых [4, с.28].

Удовлетворенность потребителей становится ключевым фактором прибыльности компании на промышленном рынке. Зависимость прибыльности компании от удовлетворенности клиента можно продемонстрировать с помощью простой модели «отдачи от отношений», предложенной Дж. Иганом (рисунок 1) [3, с. 114].

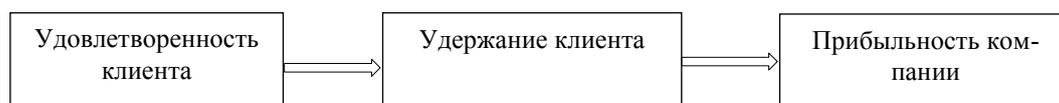


Рис. 1. Простая модель «отдачи от отношений» [3, с. 114]

Важнейшим аспектом удовлетворенности корпоративного потребителя на промышленном рынке является уровень качества приобретаемой им продукции. Важно понимать, как оценивается качество продукции в самой организации как данное качество воспринимается потребителем, и есть ли различия в данной оценке и восприятии. ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 предлагает концептуальную модель удовлетворенности потребителей, основанную на взаимосвязи между точкой зрения организации и потребителя в отношении качества продукции (рисунок 2).

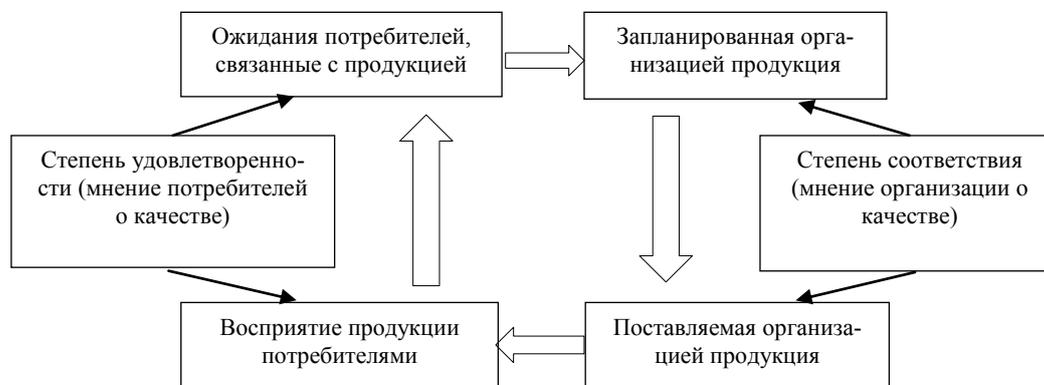


Рис. 2. Концептуальная модель удовлетворенности потребителей [1]

Данная модель трактует ожидания потребителей, связанные с приобретаемой продукцией, как именно ту продукцию, которую они хотели бы получить. Данные ожидания на промышленных рын-

ках диктуются технологическими требованиями и особенностями производства потребителя. Качество товара является одним из основных характеристик конкурентоспособности компании на промышленном рынке. Работая над повышением степени удовлетворенности потребителей важно уделять внимание внутренним показателям качества продукта в процессе его жизненного цикла и внешним показателям, которые характеризуют насколько хорошо компания удовлетворяет ожидания потребителей.

К внутренним показателям качества промышленной продукции относятся:

- технические, связанные с внедрением новой техники и технологии, использование новых материалов, качественного сырья, обеспечивающим материальную основу для выпуска конкурентоспособной продукции;

- организационные, направляемые на совершенствование организации производства и труда на предприятии, повышение квалификации персонала, внедрение системы управления качеством, технического контроля, культуры производства;

- экономические, обусловленные затратами на выпуск и сбыт продукции необходимого качества, стратегией ценообразования и мотивацией персонала;

- социально-психологические, влияющие на нормальные условия труда, социально-психологический климат в коллективе, организационную культуру, гордость за производимую продукцию.

К внешним показателям относятся рыночные условия, уровень конкуренции, особенности поведения конкурентов, отраслевые нормативные документы в области управления качеством, гарантии и обеспечение выполнения обещаний, данных потребителю.

Все вышеперечисленные показатели формируют не только удовлетворенность потребителя, но и возможность долгосрочного сотрудничества с корпоративными клиентами на промышленном рынке, что обеспечивает прибыльность компании-производителю.

Рассмотрим деятельность промышленной компании по формированию удовлетворенности потребителя на примере ООО «Адепласт» – производителя широкого ассортимента профильно-погонажных изделий из поливинилхлорида (ПВХ) в Уральском регионе. Российский рынок конструкций из поливинилхлорида является высоко конкурентным, большинство факторов макросреды не способствуют развитию производства профиля из ПВХ в Российской Федерации. Многие западные компании открыли свои производства на территории России. Использование новейших технологий и соблюдение высоких стандартов качества являются одним из их основных конкурентных преимуществ. Данные компании имеют новое современное дорогое экструзионное оборудование, которое постоянно обновляется и позволяет повышать производительность в 4-6 раз, существенно снижать энергозатраты, что ведет к возможности снижать цену на профиль за счет его более низкой себестоимости. В данных условиях усиления конкуренции с зарубежными партнерами по рынку российские производители переходят к новым технологиям, позволяющим повышать качество продукции. Значительное влияние на производство оказывают климатические особенности региона. Например, строгий температурный режим необходимо учитывать и создавать при производстве профиля, хранении, транспортировке. Несоблюдение норм может привести к искривлению профиля, потери цвета, качества. В условиях значительного колебания температур воздуха необходимо создание систем охлаждения, строительство складских помещений, в которых поддерживается нужный температурный режим. Производство окон эконом-класса ведет к снижению удельного веса погонного метра профиля, что приводит к уменьшению веса ПВХ в квадратном метре окна и как следствие, снижению качества оконных конструкций. Необходимо разработать документ, который бы законодательно закреплял требования к окну. Работу в данном направлении начал Союз производителей полимерных профилей (СППП), разработав «Системный паспорт СППП» для светопрозрачных конструкций, в котором описываются наиболее важные потребительские характеристики различных типоразмеров окон. Но он носит лишь рекомендательный характер. Включение данного стандарта в ГОСТ может значительно уменьшить долю некачественных и энергонезаэффективных продуктов.

Учитывая данные требования и особенности рынка ООО «Адепласт» концентрирует усилия на повышении уровня удовлетворенности потребителей качеством производимой продукции и на разработке стратегии управления взаимоотношениями с ключевыми потребителями, базирующейся на маркетинговых исследованиях рынка, сегментировании потребителей, анализе их нужд и потребностей.

С целью соответствия ожиданиям потребителей, связанных с продукцией, в организации введена система управления качеством, повышающая уровень конкурентоспособности производимого ПВХ профиля. Работая в рамках данной системы качества, компания проводит плановую, регулярную работу по качеству в направлении создания и совершенствования необходимой материальной

базы, технологий, повышения квалификации и мотивированности персонала, что позволяет повысить стабильность качества всей выпускаемой продукции. Функционирование современных систем менеджмента качества направлено на удовлетворение потребностей всех заинтересованных в деятельности организации сторон, что согласуется со стратегией маркетинга взаимоотношений. Качество оконных рам из поливинилхлорида зависит от свойств материала, работы технологического оборудования, качества сборки рамы. Физико-механические свойства отечественных оконных профилей регламентируются ГОСТом 30674-99 «Профили поливинилхлоридные для оконных и дверных блоков» [2]. Контроль качества выпускаемых профилей проводится в следующих направлениях: во-первых, проверяется соответствие форм и размеров профиля допускам, установленным ГОСТом, во-вторых, оцениваются физико-механические свойства, зависящие от исходного сырья и технологических параметров процесса. Первый контроль осуществляется обычно заводом-изготовителем, но потребитель может проводить выборочный контроль. Второй вид контроля в основном проводит изготовитель в специализированных лабораториях.

Одним из важных конкурентных преимуществ ООО «Адепласт» является наличие складов в городах Уральского и Сибирского федеральных округов. Местный производитель оконной продукции в таком случае имеет возможность быстрого комплектования собственного производства мелкими партиями согласно полученным им заказам. Поддержка и развитие взаимоотношений с клиентами позволяет поддерживать непрерывный контакт с ними, делает акцент на потребительскую ценность и долгосрочный масштаб деятельности с наиболее выгодными партнерами.

Подчеркивается роль технической поддержки клиента, которая складывается из предоставления программного обеспечения, инструмента, техдокументации, дополнительных возможностей в виде ламинации и изготовления арочных элементов, выезда на производство технических специалистов. Сами участники рынка признают, что уровень конкурентоспособности компании обуславливается, прежде всего, высоким стабильным уровнем качества, которое достигается за счет соблюдения всех требований технологического цикла, использования высококачественного оборудования и сырья. Важным фактором также является и организация работы с поставщиком сырья, в том числе и возможностью изменения объемов поставок.

Таким образом, с целью повышения удовлетворенности потребителей и получения максимальной отдачи от отношений с потребителями на промышленном рынке компании производителю рекомендуется реализовывать концепцию маркетинга взаимоотношений и реализовать следующие мероприятия в рамках комплекса маркетинга:

- проведение маркетинговых исследований рынка, детальное и регулярное изучение желаний клиентов целевого сегмента;
- ведение баз данных клиентов;
- поддержание высокого уровня качества, совершенствование свойств продукции востребованного ассортимента;
- поддержка постоянных складских запасов востребованного ассортимента;
- производство продукции по индивидуальным заказам крупных потребителей;
- организация технической поддержки потребителей;
- соответствие продукции производителя новейшим стандартам и регулярное информирование об этом потребителя;
- предоставление технической информации о продукции;
- регулярный мониторинг технологий, используемых конкурентами;
- перераспределение персональных менеджеров с «мелких» потребителей на «крупных»;
- разработка программы лояльности для крупных клиентов;
- построение грамотной мотивационной политики персонала;
- организация обратной связи, работа с жалобами, рекламациями, рекомендациями;
- оценка эффективности взаимодействия с клиентами.

Работа в рамках концептуальной модели удовлетворенности потребителей с целью повышения отдачи от отношений позволит поддерживать долгосрочные отношения с партнерами за счет максимальной степени соответствия ожиданий потребителей и восприятием получаемой продукции, а также создания взаимной ценности от взаимоотношений, что в итоге ведет к повышению прибыльности организации и повышению конкурентоспособности компании на промышленном рынке.

### **Литература**

1. ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению.

2. ГОСТ 30674-99 «Профили поливинилхлоридные для оконных и дверных блоков»
3. Иган Дж. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности экономики и управления «Коммерция (торговое дело)» / пер. с англ. Е.Э. Лалаян. 2-е изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. С. 152–161.
4. Изакова Н.Б., Капустина Л.М., Сысоева Т.Л. Как измерить эффективность маркетинга взаимоотношений на промышленном рынке // Практический маркетинг. 2017. № 5 (243). С. 28–33.
5. Козлова О.А. Модификация подходов к анализу потребительского поведения // Проблемы современной экономики. 2010. № 4 (36). С. 220–224.
6. Тимохина Г.С., Сысоева Т.Л., Жадько Е.А. Драйверы роста доходности банков на российском рынке услуг privatebanking: результаты анализа ключевых субъектов маркетинговой среды // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 7-2 (54). С. 161–167.

**УДК 33**

**Б.Б. Кабулов**

*кандидат технических наук, профессор кафедры «Машины и аппараты пищевых производств»  
Казахстан, Семей  
Государственный университет имени Шакарима города Семей*

**А.К. Мустафаева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры «Машины и аппараты пищевых производств»  
Казахстан, Семей  
Государственный университет имени Шакарима города Семей*

**А.Г. Джилкишева**

*старший преподаватель кафедры «Машины и аппараты пищевых производств»  
Казахстан, Семей  
Государственный университет имени Шакарима города Семей*

## **СОВРЕМЕННЫЙ МЕТОД ТОВАРНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ**

---

**Аннотация.** Статья посвящена разработке современного метода товарной экспертизы. Одним из таких методов является метод определения реологических характеристик вязкопластичных товаров. При разработке данного метода проведены исследования с использованием экспериментального стенда. В результате исследований разработан современный метод, позволяющий быстро и точно определять реологические свойства вязкопластичных товаров.

**Ключевые слова:** современный метод; товар.

**B.B. Kabulov**

*Candidate of Technical Sciences, Professor Department for Machines and apparatuses of food productions  
Kazakhstan, Semey  
Shakarim State University of Semey city*

**A.K. Mustafaeva**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor Department for Machines and apparatuses of food productions  
Kazakhstan, Semey  
Shakarim State University of Semey city*

**A.G. Jilkisheva**

*Senior Lecturer Department for Machines and apparatuses of food productions  
Kazakhstan, Semey  
Shakarim State University of Semey city*

### **MODERN METHOD OF COMMODITY EXPERTISE**

**Abstract.** The article is devoted to the development of a modern method of commodity examination. One of these methods is the method for determining the rheological characteristics of viscoplastic products. In the development of this method, studies were carried out using an experimental stand. As a result of the research, a modern method has been developed that makes it possible to quickly and accurately determine the rheological properties of viscoplastic products.

**Keywords:** modern method; product.

Как известно измерительные методы – это методы определения (измерения) действительных значений показателей качества с помощью технических устройств. Предназначены для определения физико-химических и/или микробиологических показателей качества товаров.

Измерительные методы взаимосвязаны с органолептическими методами, дополняют, но не заменяют их. Это обусловлено тем, что достоинства измерительных методов – объективность оценки, выражение результатов в общепринятых единицах измерения, сопоставимость и воспроизводимость результатов – устраняют недостатки органолептических методов. В связи с этим сочетание методов этих двух групп позволяет провести наиболее полную экспертную оценку товаров.

Измерительные методы подразделяются на подгруппы, виды и разновидности по ряду признаков. По хронологическому признаку и чувствительности измерительные методы делятся на классические и современные; по времени получения результатов испытаний – на экспресс-методы и долгосрочные; по принципам метода – на физические, химические, физико-химические, биохимические, микробиологические и биологические.

Современные методы отличаются от классической более высокой чувствительности, меньшими затратами времени на проведение испытаний. Для этих методов характерно использование усовершенствованных средств измерения, зачастую с высокой точностью. Наряду с указанными достоинствами для этих методов, как правило, требуются хорошо оборудованные испытательные лаборатории и высококвалифицированный персонал, что увеличивает затраты на испытания.

Наиболее распространенными современными методами являются хроматографический, спектральный, фотоэлектронметрический, потенциометрический, рефрактометрический, реологический и микроскопирование.

Одними из перспективных методов являются реологические методы, основанные на измерении деформации различных веществ и материалов. Они предназначены для определения структурно-механических свойств товаров (вязкость, упругость, эластичность и прочность), многие из которых характеризуют консистенцию. С их помощью определяют вязкость мясного фарша, пластичность теста, твердость плодов и овощей, консистенцию маргарина и т.д.

Для определения реологических характеристик вязкопластичных товаров специалистами Государственного университета имени Шакарима города Семей разработан новый реологический метод. Для проведения исследований разработан экспериментальный стенд, который состоит из персонального компьютера (ПК), автоматического универсального прибора «Структурометр» с набором инденторов. Прибор «Структурометр» конструкции научно-производственной фирмы «Радиус» России [1], соответствующий ТУ 2011-011-17326295-01, укомплектован пакетом программ на ПК.

В отличие от общепринятых методик для работы на экспериментальном стенде была разработана метод определения предельного напряжения сдвига (ПНС) вязкопластичных товаров.

Суть данного реологического метода заключается в следующем. Задавался режим 4. Данный режим является универсальным и позволяет воспроизвести как действующие методики испытаний, так и разработанные пользователем. После выбора режима 4, нажмите кнопку «ОСТ», после чего на индикаторе будут отображаться изменяемые параметры, определяющие последовательность работы прибора и критерии изменения того или иного состояния прибора. Просмотр и выбор параметров производится при помощи кнопки «ВК», изменение параметров кнопками «Т», «ОСТ» и цифровой клавиатурой, выход или отказ «\*».

Запуск режима 4 производится кнопкой «СТАРТ», после успешного окончания режима на индикаторе отображаются значения нагружения и перемещения. После нажатия кнопки «•» столлик переходит в исходное положение, и после нажатия кнопки «КОД» индицируются экстремальные значения перемещений, нагрузок и времени. В данном режиме предусмотрена возможность сохранения и передача на внешнее устройство информации о перемещениях и нагрузках в процессе работы.

За основную реологическую характеристику было выбрано ПНС практически неразрушенной структуры. ПНС определяли коническим индентором. Для определения ПНС испытуемый продукт плотно закладывали шпателем в цилиндрическую емкость (банку). В фарше не должно быть пустот, поверхность должна быть ровной на уровне краев емкости. Устанавливали конический индентор в гнездо измерительной головки и закрепляли его с помощью винтов. Переключатель диапазона нагрузки устанавливали в соответствии с величиной ожидаемой нагрузки. Подготавливали исследуемый фарш. Устанавливали его на столлик строго по оси инструмента. Задавали режим работы прибора. Для этого нажимали одну из цифровых кнопок. При этом на индикаторе появлялось двухзначное число, соответствующее численному режиму. Нажимая на цифровые кнопки, вводили номер режима «4 Общий метод». При этом на индикаторе (при задании допустимого номера режима) появлялось

сообщение заданного метода измерения. После этого на индикаторе появлялись значения положение столика относительно нижнего исходного положения. Стрелками «↑» и «↓» устанавливали столик в наиболее подходящее для проведения измерений положение. Для установки необходимых параметров измерения нажимали кнопку «ОСТ», после чего на индикатор выводились значения параметра. Нажатие кнопки «ВК» позволило последовательно перебрать изменяемые параметры. Нажатием кнопки «ОСТ» и цифровыми или «↑» кнопками вводили нужное число и режим в допустимом диапазоне. Причем, значение нагрузки выбирали постоянной при всех измерениях. Нажатием кнопки «ВК» записывали эти параметры в память и выводили на экран параметры. В этом состоянии нажимали кнопку «Старт» для проведения собственно измерений, то есть происходило погружение индентора в фарш. Нажатием кнопки «Стоп» в процессе измерений останавливали процесс и возвращали индентор в исходное положение, при этом на экране появлялась надпись «Стоп» и текущие значения погружения и перемещения. Эти значения сохранялись в памяти прибора. По окончании измерений все данные обрабатывались на ПК. Данные на ПК передавались в формате «\*.xls», т.е. с расширением «Microsoft Excel», что значительно упрощает обработку данных.

ПНС определяли по глубине погружения конуса и вычисляли по формуле академика П.А. Ребиндера:

$$\tau = K \cdot \frac{F}{h^2},$$

где  $F$  – значение нагружения, Н;

$h$  – общая глубина погружения конуса, м;

$K$  – константа конуса, зависящая от угла конуса  $\alpha$  при вершине.

Учитывая, что прибор «Структурометр» выдает значение нагружения в граммах, а глубину погружения конуса в миллиметрах, то соответственно для удобства расчетов надо перевести граммы в ньютоны и миллиметры в метры.

Соответственно константа, применительно к конусу прибора, имеющего угол при вершине равный  $\alpha$ , вычисляется по формуле:

$$K = \frac{\cos^2(\alpha/2)}{\pi \cdot \operatorname{tg}(\alpha/2)},$$

где  $\alpha$  – угол при вершине конуса.

Таким образом, в результате исследований разработан современный метод товарной экспертизы, позволяющий быстро и точно определять реологические свойства вязкопластичных товаров, что необходимо для получения качественных и конкурентоспособных продуктов питания.

### Литература

1. Паспорт на прибор для измерения механической нагрузки при определении реологических свойств изделий и сырья пищевой промышленности «Структурометр». М.: Научно-производственная фирма «Радиус», 2001. 28 с.

**М.В. Калмыкова**

*доцент кафедры менеджмента гостиничного и ресторанного бизнеса*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

**Т.В. Евмешкина**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный университет пищевых производств*

## ДЕМОКРАТИЗАЦИЯ НА РЫНКЕ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

---

---

**Аннотация.** Рынок общественного питания оказывает два основных вида услуг – организация питания и проведение досуга. Исследования рынка и потребительских настроений показали, что доходы россиян сократились, при этом, существенно выросли цены не только на блюда в заведениях общественного питания, но и на товары первой необходимости, что заставило население экономить, что приводит к снижению рентабельности многих заведений. Наблюдается отрицательная динамика развития у всех сегментов общественного питания. Происходит рост числа бюджетных заведений. Помимо экономических и социальных проблем, на рынок оказало негативное влияние также и государственное регулирование.

**Ключевые слова:** ресторанный бизнес; демократизация; цены; фаст-фуд.

**M.V. Kalmykova**

*Associate Professor of Department of management of hotel and restaurant business*

*Russia, Moscow*

*Moscow financial-industrial University «Synergy»*

**T.V. Evmeshkina**

*student*

*Russia, Moscow*

*Moscow state University of food production*

### DEMOCRATIZATION IN THE MARKET OF RESTAURANT BUSINESS

**Abstract.** The catering market provides two main services – nutrition and leisure activities. Market research and consumer sentiment have shown that the incomes of Russians fell, with significantly increased prices not only on food establishments, but also for the necessities that forced the population to save, which results in reduced profitability of many institutions. There is a negative dynamics of development of all segments of the catering. There are growing numbers of budget institutions. In addition to the economic and social problems, the market has had a negative impact of government regulation

**Keywords:** restaurant business; democratization; prices; casual dining; fine dining; fast food.

Ресторанный бизнес – это «самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующая питание населения, а также производство и реализацию готовой продукции и полуфабрикатов, как на предприятии общественного питания, так и вне его, с возможностью оказания широкого перечня услуг по организации досуга и других дополнительных услуг». Таким образом, рынок общественного питания оказывает два основных вида услуг – организация питания и проведение досуга, рисунок 1, 2 [1; 4].

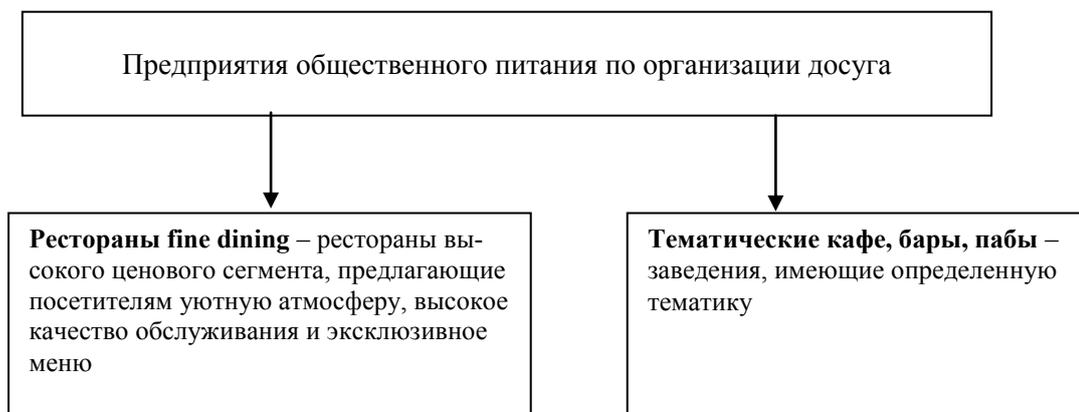
Исследования рынка и потребительских настроений показали, что в 2015 году доходы россиян сократились на 4%. При этом, существенно выросли цены не только на блюда в заведениях общественного питания, но и на товары первой необходимости, что заставило население экономить. Основными факторами влияния на развитие общественного питания оказались: снижение потребительской активности по причине падения реальных доходов населения, а также продуктовое эмбарго, которое привело к росту цен и снижению рентабельности многих заведений. По данным Росстата оборот общественного питания, впервые с 2009 года показал отрицательный прирост на уровне 5,5% [3].

Отрицательную динамику развития демонстрировали все сегменты общественного питания, кроме фаст-фуда. Благодаря перетоку посетителей из других форматов, сумел показать положительную динамику развития. Довольно устойчивым в кризис оказался и сегмент ресторанов высокого ценового сегмента, оборот которого упал лишь на 0,2%. Подобная стойкость fine-dining ресторанов объясняется высоким доходом их посетителей, на которых меньше сказываются экономические перипетии.



**Рис. 1. Предприятия общественного питания по организации питания**

Число пострадавших рынков в кризис дополнили столовые и стрит-фуд заведения. Посетители стали менее спонтанно совершать покупки, предпочитая поход в фаст-фуд рестораны или питание дома. Повышение цен затронуло и сегмент столовых, обострив конкуренцию на рынке. Основные причины сокращения продаж в столовых и буфетах связаны с двумя трендами, негативно влияющими на этот сегмент общественного питания. Первое обусловлено ростом количества демократичных ресторанов, предлагающих по довольно привлекательным ценам различные комбо-меню и бизнес-ланчи. Обилие торговых центров предоставляет огромный выбор фаст-фуд заведений.



**Рис. 2. Предприятия общественного питания по организации досуга**

Высокий уровень качества еды и недорогие цены на блюда ежегодно сокращают число посетителей столовых. Наряду с этим, часть россиян отказывается от столовых, предпочитая питаться в свой обеденный перерыв едой, приготовленной дома. Международные исследования показали, что доля затрат на питание «вне дома» в России – одна из самых низких среди развитых стран. В 2015

году она составила всего 10,7% от общего бюджета на питание. Для сравнения, в Канаде доля расходов на питание «вне дома» составляет 39%, а в США – 47%. Рынок кофеен и кафе-кондитерских также не избежал кризиса. В 2015 году оборот сегмента снизился на 3,8%, составив 225,6 млрд руб. Однако наибольшие потери понес формат casual-dining. За май 2015 – май 2016 гг. число сетевых заведений общественного питания, работающих в данном сегменте на территории России [6].

Все перечисленные изменения в рынке свидетельствуют о его демократизации – доля бюджетных заведений, в том числе фаст-фуда, в общем объеме рынка неуклонно растет. В 2015 году она увеличилась на 3,3% и составила 21,0%, а по состоянию на май 2016 года – уже 21,8%. В числе наиболее динамичных фаст-фуд сетей оказались, в том числе, и крупнейшие глобальные игроки – KFC, Burger King и McDonald's. За май 2015 года – май 2016 года эти компании увеличили представленность в России соответственно на 93, 84 и 69 точек питания [7].

Помимо экономических и социальных проблем, на рынок оказало негативное влияние также и государственное регулирование. В 2016 году для всех заведений общественного питания было введено правило об обязательном подключении к системе ЕГАИС (единая государственная автоматизированная информационная система объема производства и оборота этилового спирта и спиртосодержащей продукции). Затраты на внедрение ЕГАИС крайне отрицательно скажутся на рентабельности многих предприятий, усиливая негативный эффект от роста цен [8].

Таким образом, российский рынок общественного питания находится в демократичном сегменте. Согласно опросу, проведенному в январе 2017 года, 15% заявляют о том, что экономят на услугах кафе и ресторанов, но рестораторы не теряют оптимизма, верят, что наступит момент, когда люди станут чаще посещать рестораны.

#### Литература

1. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»; введен 01.01.2015. Москва, Стандартинформ // Открытая база ГОСТов. URL: [http://standartgost.ru/g/ГОСТ\\_31985-2013](http://standartgost.ru/g/ГОСТ_31985-2013)(дата обращения: 22.12.2017).
2. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»; введен 01.01.2009. Москва, Стандартинформ // Открытая база ГОСТов. URL: [http://standartgost.ru/g/ГОСТ\\_Р\\_50762-2007](http://standartgost.ru/g/ГОСТ_Р_50762-2007)(дата обращения: 22.12.2017).
3. Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности. Москва, 2017.
4. Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Омск, 2014.
5. Пасько О.В. Управление качеством услуг организации питания в индустрии гостеприимства. Методологические аспекты // Научный вестник МГИИТ. 2017. № 2 (46). С. 61–73.
6. Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 22.12.2017).
7. Российский сетевой рынок общественного питания 2016. Аналитический обзор; 7-е издание. Москва, 2016. URL: <http://alfabank.rbc.ru/media> (дата обращения: 22.12.2017).
8. Мирошниченко Д. Обзор рынка общественного питания. URL: [www.openbusiness.ru](http://www.openbusiness.ru) (дата обращения: 22.12.2017).

**Т.Н. Кондратьева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники  
Россия, Ростов-на-Дону  
Донской государственный технический университет*

**А.В. Балюк**

*студент  
Россия, Ростов-на-Дону  
Донской государственный технический университет*

## СТАНДАРТИЗАЦИЯ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ СТРОИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ И ИЗДЕЛИЙ

---

---

**Аннотация.** В данной статье рассмотрены общие понятия стандартизации и выявлены ее основные задачи в области строительства материалов и изделий. Классификация групп стандартизируемой продукции, основанная при помощи требований нормативно-технических правовых актов, выполнение которых контролируется органами Госстрой РФ. Следствием контроля является экспорт Российских строительных материалов и изделий. Отечественные строительные материалы соответствуют требованиям к качеству Международной организации по стандартизации (ISO).

**Ключевые слова:** стандартизация; контроль качества; строительные материалы и изделия; технический комитет; строительный надзор.

**T.N. Kondratieva**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor  
Department for applied Informatics and computer engineering  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

**A.V. Balyuk**

*student  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

## STANDARDIZATION AND CONFIRMATION OF CONFORMITY OF BUILDING MATERIALS AND PRODUCTS

**Abstract.** In this article the general concepts of standardization are considered and its main tasks in the field of construction of materials and products are revealed. Classification of groups of standardized products, based on the requirements of regulatory legal acts, the implementation of which is controlled by the State Committee for Construction and Housing and Communal Services. The consequence of the control is the export of Russian building materials and products. Domestic building materials meet the quality requirements of the International Organization for Standardization (ISO).

**Keywords:** standardization; quality control; building materials and products; technical committee; construction supervision.

На сегодняшний день основной задачей практической деятельности потребителей, производителей или поставщиков строительных материалов является проведение процедуры обязательного подтверждения соответствия того или иного строительного материала, изделия. Частые запросы со стороны потребителей выявляют необходимость в разъяснении порядка проведения процедур стандартизации продукции, а также видов технических нормативных правовых актов (далее ТНПА), которые регламентируют требования.

Стандартизация строительных материалов – это процедуры установления и применения правил для систематизации деятельности в области, а также для достижения общей оптимальной экономии при эксплуатации и соблюдении требований безопасности. Стандартизация применяется для установления всеобщих требований к продукции и производственным процессам.

Основными функциями стандартизации являются:

- установление аспектов качества продукции;

- определение качества продукции, методов, средств контроля;
- развитие унификации и агрегирования промышленной и строительной продукции.

В соответствии с федеральным законом «О стандартизации в Российской Федерации» создаются Технические комитеты по стандартизации, которые являются федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации (Росстандарт) и занимаются только вопросами стандартизации.

Совокупность служб контроля стандартизации представлена Государственным комитетом стандартов (далее Госстандарт) в различных сферах промышленности и строительстве. В соответствии с федеральным законодательством стандарты именно в отрасли строительных материалов курирует Государственный комитет по строительству и жилищно-коммунальному комплексу (Госстрой РФ).

Службы стандартизации – организации, учреждения, осуществляющие работы и выполнение конкретных функций по стандартизации.

Органы по стандартизации – органы, основной функцией которых является руководство над работами в данной сфере.

Строительный надзор осуществляется органами Государственного комитета по строительству и жилищно-коммунальному комплексу и является составной частью системы государственного регулирования строительной деятельности на территории РФ.

В единую систему органов надзора входят:

- 1) Департамент контроля и надзора за строительством.
- 2) Государственный комитет по стандартизации.
- 3) Инспекция Департамента по областям.
- 4) Специализированные инспекции Департамента.

Основными задачами органов государственного строительного надзора являются:

– осуществление контроля соблюдения требований технических нормативных правовых актов (далее ТНПА) при строительстве [6];

– контроль соответствия проектным решениям и сертификатам качества используемых при строительстве материалов, изделий и конструкций для обеспечения эксплуатационной надежности и безопасности [6].

В настоящее время в области технического нормирования и стандартизации действуют около 2000 ТНПА международного, регионального (межгосударственного) и национального уровней стандартизации для строительных материалов и изделий [2].

По виду устанавливаемых требований можно выделить следующие основные признаки, которые определяют [8]:

- 1) требования к испытаниям строительных материалов и изделий;
- 2) технические условия на строительные материалы и изделия;
- 3) правила изготовления, производства и применения строительных материалов и изделий.

При помощи технических нормативных правовых актов выявлены основные группы стандартизуемой продукции:

- кладочные материалы и изделия;
- минеральные вяжущие материалы;
- бетоны и растворы;
- щебень, гравий и песок;
- теплоизоляционные, звукоизоляционные и звукопоглощающие материалы и изделия;
- кровельные, гидроизоляционные и герметизирующие материалы и изделия;
- отделочные и облицовочные материалы и изделия;
- дорожные материалы;
- строительное стекло;
- водоснабжение и канализация;
- теплоснабжение и холодоснабжение, отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха;
- строительные конструкции, изделия и заготовки из дерева;
- двери, ворота и люки, ограждения в различных конструктивных исполнениях;
- железобетонные и бетонные конструкции и изделия;
- панели гипсобетонные, асбестоцементные и цементно-стружечные;
- металлические строительные конструкции и изделия;
- композитные и полимерные материалы и изделия;
- мобильные здания и сооружения для строительства;
- оснастка строительных организаций.

Органы государственного строительного надзора производят отбор вышеперечисленных образцов материалов и изделий для проведения лабораторных испытаний и экспертиз в порядке, установленном согласно РДС 10-232-94. В случае несоответствия строительных материалов и изделий требованиям ТНПА органы государственного строительного надзора приостанавливают или запрещают производство работ на объектах строительства.

Таким образом, требования ТНПА, соблюдение которых контролируется органами государственного строительного надзора, формируют единую государственную систему стандартов. Однако, стоит отметить одну из особенностей государственной системы стандартизации в строительстве – кроме стандартов технических требований в строительстве, также действуют и другие Федеральные нормативные документы, такие как:

- строительные нормы и правила РФ – СНиП;
- государственные стандарты РФ – ГОСТ Р;
- своды правил по проектированию и строительству – СП;
- руководящие документы Системы – РДС.

СНиП – свод общегосударственных нормативных документов по проектированию, строительству и строительным материалам, обязательный для всех предприятий и организаций [2].

ГОСТ Р – обязательные и рекомендуемые положения, определяющие конкретные параметры и характеристики отдельных частей зданий и сооружений [2].

СП – обязательные для применения рекомендуемые положения, учитывающие природно-климатические и социальные особенности и др. [2].

РДС – обязательные и рекомендуемые организационно-методические процедуры по осуществлению деятельности, связанной с разработкой и применением нормативных документов [2].

Методическую базу стандартизации размеров в строительстве, изготовлении строительных изделий составляет Модульная координация размеров элементов зданий и сооружений (далее МКРС), включившая в себя правила координации размеров элементов строительных изделий, на базе основного модуля.

Применение МКРС признано международной организацией по стандартизации, что позволило унифицировать и сократить число типоразмеров строительных изделий.

Международная организация по стандартизации (ISO) – это официальная мировая организация, которая направлена на то, чтобы обеспечить международное сотрудничество и сократить различные преграды. Центральный секретариат отвечающий за деятельность данной организации находится в Швейцарии [5].

Стандарты оказывают влияние на уровень заводской готовности строительных конструкций и изделий, внедрение эффективных материалов и изделий в строительстве. Объем работ по стандартизации в строительстве ежегодно увеличивается. В общей сложности при производстве строительных материалов и конструкций на территории Российской Федерации задействовано более 500 государственных стандартов и выше рассмотренные органы государственного строительного надзора [7].

Таким образом, на сегодняшний день, на территории Российской Федерации, благодаря жесточайшему контролю Государственного комитета по строительству и жилищно-коммунальному комплексу достигнуто производство качественных строительных материалов и изделий, что дает возможность экспорта продукции, соответствующей эталону качества международных стандартов. Именно для реализации возможности экспорта в Российской Федерации создается новый технический комитет по стандартизации «Строительные материалы (изделия) и конструкции».

### Литература

1. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие. М.: Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2013. 253 с.
2. Боларев Б.П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: учебное пособие. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 254 с.
3. Бунин Г.П., Плотников А.В. Стандартизация и стандартософия на службе цивилизации (Прошлое, настоящее, будущее). М.: НТК Трек, 2011. 240 с.
4. Метрология, стандартизация и сертификация: практикум: учебное пособие для ССУЗов / М.В. Владыка, В.Ф. Тарасова и др. М.: КноРус, 2011. 176 с.
5. Димов Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для вузов. Стандарт третьего поколения. СПб.: Питер, 2013. 496 с.
6. Техническое нормирование процессов и продукции: практикум / В.В. Паневчик и др.; под ред. В.В. Паневчика. Минск: БГЭУ, 2013. 238 с.

7. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2013. 411 с.
8. Эрастов В.Е. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие. М.: Форум, 2010. 208 с.

УДК 339.3

**Т.Н. Кондратьева**

*кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

**В.А. Полосина**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

**К.С. Пешкова**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

## **ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТОРГОВЫХ УСЛУГ ПРИ ПОМОЩИ РОБОТОВ**

---

---

**Аннотация.** Качество, как показатель экономики – это комплекс особенностей и параметров продукта, нацеленных на удовлетворение потребностей покупателя. Улучшить его возможно с помощью внедрения торговых роботов, помогающих управляющему или частному трейдеру вести торги максимально эффективно. Брокеры с их помощью получают возможность купли-продажи бумаг в течение доли секунды, получив прибыль на мелкой динамике котировок.

**Ключевые слова:** роботы; трейдеры; ценные бумаги; торговля; программы; задачи.

**T.N. Kondratieva**

*Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor*

*Department for applied Informatics and computer engineering*

*Russia, Rosyov-on-Don*

*Don State Technical University*

**V.A. Polosina**

*students*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**K.S. Peshkova**

*students*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **IMPROVING THE QUALITY OF TRADE SERVICES WITH THE HELP OF ROBOTS**

**Abstract.** Quality, as an indicator of the economy – is a complex of features and product parameters aimed at satisfying the needs of the buyer. It can be improved with the introduction of trading robots that help a manager or a private trader to conduct trades as efficiently as possible. Brokers with their help get the opportunity to buy and sell securities within a split second, making a profit on the small dynamics of quotations.

**Keywords:** robots; traders; securities; trade; programs; tasks.

На сегодняшний день проблема качества очень актуальна. Качество является наиболее действенным способом уменьшения производственных затрат. Качество сегодня, как экономическая, политическая категория, является главным условием динамичного развития экономики. В нём заинтересованы не только потребители товаров, но и руководители, поставщики. Совокупный термин качества описывает результат разносторонней деятельности разработчиков, организаторов производства. Присутствует системный подход к управлению им [1; 2].

Хороший товар производится с помощью системы маркетинга – от инженерии, разработки, изготовления до сбыта. Вопрос качества по этой причине несет постоянный характер.

Рассмотрим на примере торговых роботов как можно улучшить качество торговли и экономики.

Качество производства можно улучшить с помощью внедрения торговых роботов. Примером является практика высокочастотной торговли, применяемой партнерами рынка. Брокеры с помощью роботов получают возможность купли-продажи бумаг в течение доли секунды, получив прибыль на мелкой динамике котировок.

В России Международные стандарты управления качеством не применяются массово по ряду причин. Среди них отсутствие навыков документирования выполнения операций, нехватка базисного образования и пополнения запаса навыков(знаний), недостаток настроенности на интересы потребителя, ориентированность на «моментальную» прибыль.

Международные стандарты управления и российский опыт. В России Стандартизация проводится Государственным комитетом РФ по стандартизации и метрологии, выполняющим ряд назначений:

- надзор внедрения обязательных притязаний госстандартов;
- наблюдение состояния исправности метрологического оборудования;
- гарантированное подлинности измеренных данных;
- повышение качества товаров;
- членство в проектах по международному сотрудничеству;
- отстаивание заинтересованностей государства при подготовки локальных и глобальных стандартов.

Стандарты комплекса ГОСТ Р 60 распространяются на роботов и робототехнические устройства. Их целью является повышение интероперабельности роботов и их компонентов, а также снижение затрат на их разработку, производство, обслуживание за счёт стандартизации и унификации процессов, интерфейсов и параметров.

ГОСТ Р 60.0.0.1 Роботы и робототехнические устройства. Общие положения.

ГОСТ Р 60.0.0.2 Роботы и робототехнические устройства. Классификация.

Серия стандартов «Роботы и робототехнические устройства» направлена на улучшение характеристик, компонентов, удешевление затрат на производства при сохранении высокого качества. Эти стандарты являются комплексом отдельных стандартов, таких как:

- «Общие положения, основные понятия, термины и определения»;
- «Технические и эксплуатационные характеристики»;
- «Безопасность»;
- «Виды и методы испытаний»;
- «Механические интерфейсы»;
- «Электрические интерфейсы»;
- «Коммуникационные интерфейсы»;
- «Методы программирования»;
- Стандарты могут относиться либо к группам объектов, либо к ко всем роботам.

Торговый робот – это программа, которая содержит алгоритм анализа рынка и может выставлять заявки, а также совершать сделки, выполняя эти функции за трейдера по заранее запрограммированной торговой системе [3; 4].

На самом деле, роботы – это просто программы для ведения биржевых торгов. С помощью математических алгоритмов они отслеживают данные индексов на бирже, и опираясь на полученные результаты, совершают сделки. Привычный объём договоров, заключенных роботом, значительно превышает количество сделок, заключенных человеком.

Кроме сотрудничества с трейдерами, главной целью торговых роботов является материализация коммерческих стратегий при невозможности реализации их человеком. Попросту говоря, биржевой робот – это заблаговременно построенный алгоритм вывода сделок.

Специалисты обычно делят биржевых роботов на три группы – трендовые (дирекционные, или направленные), контртрендовые и арбитражные. Они соответствуют разным типам торговых стратегий [5].

Обычная задача трендового робота – как можно раньше уловить тенденцию роста либо падения котировок и открыть позицию. Впоследствии вовремя «ощутить» изменение направления вектора тенденций и своевременно зарегистрировать финансовый прирост (сбыт валюты, ценных бумаг). За-

дача контртрендовых роботов поймать все откаты цен. Задача же арбитражного робота состоит в получении прибыли и выявлении разброса цен на одинаковые товары.

Ещё роботов можно разделить на индикаторные (используют в качестве сигналов на открытие и закрытие сделок индикаторы) и свечные (используют в качестве сигналов на открытие и закрытие сделок комбинации свечных моделей).

Роботы, помогающие принять решение при осуществлении сделок касательно ценных бумаг, называются советниками. Возможность анализа большого количества информации за малый временной промежуток является главным преимуществом этого робота перед человеком. Исходя из данных, заданных разработчиками, производится анализ, на основе которого выдаются рекомендации (в звуковой или текстовой форме).

Другой вид торговых роботов – это полноценные роботы, которые полностью контролируют возможные риски и убытки и управление ценными бумагами. Торговые стратегии программы-роботы используют самые разные.

Продуктивность результатов торговли акциями, благодаря применению робота, возрастает на 30-40% в год.

Низкорисковые роботы проявили себя во время кризиса с положительной стороны, когда невозможно было спрогнозировать вектор развития рынка.

Существуют роботы-скальперы, работающие по другим алгоритмам (они нацелены на получение большой прибыли в достаточно короткое время) – они могут сделать порядка 1000% годовых. Естественно, с ростом доходности возрастает и риск. То есть вы можете запустить сто скальперов, два из них вам дадут 1000% годовых, но остальные потеряют деньги [6].

Очевидные плюсы роботов можно рассмотреть на многочисленных конкурсах-соревнованиях трейдеров и роботов, где роботы почти ничем не уступали человеку.

Применение торговых роботов ощутимо экономит время, даёт возможность отслеживать большое количество активов. И ещё одним важным и ощутимым плюсом является то, что робот не подвергается влиянию эмоций, в отличие от человека.

Несмотря на ряд преимуществ, недостатки также присутствуют. Торговые роботы не могут делать прогнозы некоторых параметров или их оценку. Примером служит речь лица, оказывающего прямое влияние на экономическую ситуацию в конкретной стране. Торги ведутся роботами только фактически. При падениях они начинают продавать, но никак не могут избавиться от лишних активов прежде времени.

Для максимально положительных результатов и финансового прироста требуется правильный подход к оптимизации роботов и их тестирования, поскольку положительные показатели, к примеру, за предыдущий год, не дают никаких гарантий на следующий. Это говорит о необходимости ответственного подхода к отбору данных, необходимых для тестирования. Исходя из этого выбирается сам алгоритм. На сегодняшний день появился тренд создания адаптивных роботов. Из названия можно понять, что такая программа сможет получать прибыль как от роста, так и от падений. Совсем скоро торговые роботы заменят человека на бирже.

На данном этапе трейдеры опасаются поручать роботам все возможные задачи, поэтому сейчас им доверяют только ведение документации, формирование рекомендаций и управление рисками. Следовать рекомендациям или нет – человек решает уже сам.

Алгоритмы торговли:

На данном этапе развития роботы заключают от 30 до 50 процентов договоров на всех рынках земного шара. Механизированные системы торговли считаются одними из самых действенных способов торговли. Благодаря автоматизации, продажа объемных пакетов бумаг упрощается за счет ее разбиения на несколько частей, которые сбываются по определенному алгоритму.

Также есть смысл в алгоритмизации процесса заключения сделок, это поможет трейдеру в случае невозможности персональной обработки всех данных.

Преимущества торговых роботов следующие:

1. Отсутствие эмоций.
2. Отслеживание данных по многим каналам одновременно.
3. Сохранение принадлежности к конкретной торговой идее.
4. Невозможность утомления.
5. Высокая скорость обработки входных данных.
6. Параллельная обработка тысяч алгоритмов.
7. Недостатков значительно меньше, но они имеют место быть:
8. Ошибки в коде программы при неправильном тестировании.

## 9. Применение технического анализа.

Трейдеры сами принимают решение устанавливать ли у себя робота или нет. Есть возможность приобретения готового робота, но при высокой цене, это сложно. Научиться же самому создавать роботов дешевле и проще, этим может заниматься человек, не имеющий навыков программирования.

### Литература

1. Гродзенский С.Я. Управление качеством: учебник. Издательство «Проспект», 2017.
2. Качество. URL: [http://www.marketch.ru/marketing\\_dictionary/marketing\\_terms\\_k/quality/](http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_k/quality/) (дата обращения: 23.02.2018).
3. Торговые роботы и их плюсы и минусы. URL: <https://www.opentrainer.ru/articles/plyusy-i-minusy-torgovyh-robotov/> (дата обращения: 25.02.2018).
4. Чеботарёв Ю.А. Торговые роботы на российском фондовом рынке. Издательство «Омега-Л», 2006.
5. Торговые роботы. Их алгоритмы торговли. URL: <http://www.successtrading.ru/robot/> (дата обращения: 19.02.2018).
6. Торговые роботы на фондовом рынке. URL: [http://www.in-fin.ru/articles/robot\\_trading.html](http://www.in-fin.ru/articles/robot_trading.html) (дата обращения: 18.02.2018).

УДК 005.7:664

**Н.В. Коник**

*доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры технологии производства и переработки продукции животноводства*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**А.С. Гурьева**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ В РАМКАХ ИНТЕГРИРОВАННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются вопросы обеспечения безопасности пищевой продукции. Особое внимание уделяется формированию систем менеджмента, способных предупреждать риски на различных этапах движения продуктов с момента их производства и до потребления. Данные системы выступают в качестве механизмов, совершенствующих процессы управления предприятиями, а также позволяющих решать вопросы повышения качества производимой продукции и создания перспектив экономического развития. На основании существующих в настоящее время мировых тенденций и подходов к формированию на предприятии систем менеджмента пищевой безопасности автор предлагает свой взгляд на организацию такого рода систем в рамках интегрированной системы менеджмента.

**Ключевые слова:** безопасность; пищевая продукция; стандарты; государственный контроль; системы менеджмента; перспективы.

**N.V. Konik**

*doctor of Agricultural Sciences, professor of the chair of Technology of production and processing of animal products*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

**A.S. Gurieva**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

## ENSURING FOOD SAFETY IN THE FRAMEWORK OF INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS

**Abstract.** The article deals with the issues of food safety. Special attention is paid to the formation of management systems capable of preventing risks at different stages of product movement from the moment of their production to consumption. These systems act as the mechanisms improving processes of management of the enterprises, and also allowing to resolve questions of improvement of quality of the made production and creation of prospects of economic development. Based on the current global trends and approaches to the formation of food safety management systems at the enterprise, the author offers his view on the organization of such systems within the integrated management system.

**Keywords:** safety; food products; standards; state control; management systems; prospects.

Для каждого человека вопрос качества и безопасности пищевых продуктов является жизненно важным. В настоящее время в мире происходит немало инцидентов, связанных с проблемами безопасности продуктов питания, которые в итоге приводят к потере здоровья потребителей. Обеспечение необходимого уровня качества теряет свою приоритетность в случаях недостаточной безопасности продуктов питания, ведь с ростом риска нанесения ущерба здоровью все менее важными становятся остальные показатели и характеристики продукции. Это подтверждает идею о том, что если вопросы качества и соответствующие ему требования со стороны потребителей могут меняться, то вопросы безопасности имеют незыблемый характер и всегда имеют четкое и однозначное значение.

Безопасность пищевой продукции – это самая обсуждаемая и актуальная тема у всего мирового сообщества, которая характеризуется все возрастающим числом различных директив, законов, стандартов, проведенных конференций, публикаций в СМИ и т. д. В последние годы безопасность пищевой продукции стала предметом серьезной заботы многих развитых стран и России, в частности. Зачастую существующие обязательные санитарно-гигиенические нормы не дают полной гарантии безопасности продукции. Опыт показывает, что слабый контроль за продуктами питания может оказать поистине драматическое воздействие на нашу повседневную жизнь и даже полностью изменить судьбы преуспевающих компаний. Решение этой проблемы в кратчайшие сроки является важной задачей как для производителей, заинтересованных в получении прибыли от производства продукции, так и для потребителей, желающих получить качественный и безопасный продукт питания. Объемы международной торговли растут ежегодно, особенно это касается пищевой продукции, поскольку уровень благосостояния людей развитых стран позволяет все больше покупать, нежели готовить дома, а уровень технологий производства в настоящее время таков, что в готовом виде рынок готов предоставлять практически весь широкий спектр пищевой продукции. Однако вместе с этим перемещение товаров несет с собой и возможность распространения заболеваний, в том числе передающихся с пищевыми продуктами, что свидетельствует о необходимости осуществления эффективного управления пищевым производством [3; 4].

При производстве продуктов питания большое значение имеет их микробиологическое состояние, что чрезвычайно важно как с качественной, так и с количественной точки зрения.

В процессе производства пищевой продукции используются различные добавки и ингредиенты физического, химического или биологического происхождения, причем данные компоненты производства поступают от разных поставщиков. При этом не у всех из них существуют соответствующие системы менеджмента безопасности производства продукции, что ведет к риску получения потенциально опасных поставок ингредиентов.

Отличительной особенностью производств пищевой отрасли, несомненно, является то, что уже непосредственно в рамках самой производящей организации вред продукции может быть нанесен на любой стадии жизненного цикла (начиная с производства сырья и заканчивая ее доставкой в точку продажи или непосредственно самому потребителю в случае заказа) и быть связанным в том числе и с применением несовершенных технологий.

Непосредственно в местах продажи и общественного питания данная продукция также подвержена риску порчи из-за неправильного хранения, приготовления и т. д. Это обусловлено недостаточной технической оснащенностью таких мест и низкой санитарной культурой.

И последнее, само предприятие, производя пищевую продукцию, наносит так или иначе своей деятельностью вред окружающей среде, что в итоге влияет на здоровье человека, и может получиться так, что продукция отвечает требованиям безопасности, а вот отходы ее производства или процесс утилизации – нет.

Ряд этих и других проблем, связанных с рисками порчи или получения некачественного, небезопасного товара, диктует требования и необходимость соответствующего поведения для всех предприятий, так или иначе участвующих в продуктовой деятельности. Решить широкий спектр про-

блем, связанных с безопасностью пищевой продукции на протяжении всей цепочки ее прохождения, может только эффективная система управления данной отраслью экономики и каждого отдельного предприятия.

Одним из современных и перспективных вариантов обеспечения пищевой безопасности в рамках конкретного предприятия являются разработка и внедрение систем менеджмента безопасности пищевой продукции, появление которых стало итогом многолетнего опыта, основанного на успехах, неудачах, промахах и победах различных известных компаний данного сектора экономики в мире [1].

Создание такого рода систем, способных предупреждать риски на различных этапах движения продукта с момента его производства и до потребления, характеризует предупредительную модель управления безопасностью пищевой продукции, заключающую в себе принципы различных систем менеджмента качества пищевой продукции.

Учитывая многоаспектность рисков и их различную природу возникновения, можно сделать вывод, что наиболее эффективной и действенной в данном случае будет являться лишь интегрированная система менеджмента, отвечающая как базовым требованиям стандартов ISO серии 9000, так и требованиям стандартов ISO 22000, GMP и др., каждый из которых в отдельности тщательно и четко решает вопросы безопасности продукции в том или ином аспекте.

В настоящее время в мировой практике для обеспечения безопасности и контроля за качеством пищевых продуктов чаще других применяется серия стандартов ISO 22000, однако используются и некоторые другие.

Анализ положения дел в области организации и эффективности государственного санитарно-эпидемиологического надзора за пищевыми продуктами в РФ свидетельствует о том, что в последнее время был проведен ряд организационных и практических мероприятий по предотвращению вредного воздействия продукции на здоровье населения. В большинстве субъектов РФ был усилен контроль за качеством и безопасностью продовольственного сырья и пищевых продуктов при их производстве, хранении, транспортировке и реализации. При этом особое внимание уделяется соблюдению пищевой безопасности и санитарного законодательства на молокоперерабатывающих предприятиях, мясокомбинатах, предприятиях пищевой промышленности [2].

Несмотря на то, что государственный контроль за безопасностью продукции в форме обязательного подтверждения ее соответствия нормам направлен на предотвращение поступления на рынок опасной продукции, он зачастую не связан с важнейшими для потребителя характеристиками ее качества и конкурентоспособности. Поэтому продукция, успешно прошедшая процедуры подтверждения соответствия, может оказаться некачественной и неконкурентоспособной. Это еще раз подтверждает необходимость комплексного подхода к решению такого рода вопросов не только на уровне государственного контроля, но и в большей степени на уровне систем обеспечения безопасности продукции самими предприятиями.

Резкий рост объема государственных мероприятий по надзору и контролю за предприятиями по производству и реализации пищевой продукции, ужесточение обязательных требований к ее качеству и безопасности обуславливают растущую заинтересованность предприятий в эффективном управлении всеми своими видами деятельности и в формировании систем менеджмента безопасности. Таким образом, чтобы постоянно улучшать ситуацию в области обеспечения безопасности своей продукции для потребителей предприятию необходимо осуществлять свою деятельность в соответствии с международными и действующими на территории Российской Федерации национальными стандартами в данной области (таблица 1).

Таблица 1

**Национальные стандарты Российской Федерации в области пищевой безопасности**

Обозначение стандарта	Название стандарта
ГОСТ Р 51705.1-2001	Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования. Предназначен для сертификации системы управления безопасностью на основе анализа опасностей и контроля критических точек (ХАССП)
ГОСТ Р ИСО 22000-2007	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции
ГОСТ Р ИСО/ТУ 22004-2008	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Рекомендации по применению стандарта ГОСТ Р ИСО 22000:2007
ГОСТ Р ИСО 22005-2009	Прослеживаемость в цепочке производства кормов и пищевых продуктов. Общие принципы и основные требования к проектированию и внедрению системы

Использование стандартов пищевой безопасности позволяет создавать необходимые условия для организации системного подхода, которые позволят более четко управлять безопасностью про-

дукции. Так обеспечивается выполнение обязательных законодательных требований, которые основаны на правилах уже действующих гигиенических программ, а также реализуется возможность создания интегрированных систем менеджмента, в рамках которых общепринятый контроль на некоторых этапах производства заменяется полноценным контролем за всеми процессами [3].

В аспекте современных подходов к пищевой безопасности особого внимания заслуживает относительно новый стандарт PAS 220:2008, который представляет собой свод общедоступных спецификаций, регулирующих методы контроля за рисками, возникающими при производстве продуктов питания для крупных торговых сетей.

Идея разработки стандарта PAS 220 принадлежит четырем самым крупным в мире производителям продуктов питания – компаниям Danone, Kraft, Nestle и Unilever.

Основной целью PAS 220 является определение требований к программам предварительных условий для внутрипроизводственных процессов. Этот стандарт предназначен для использования в сочетании с ISO 22000, международным стандартом для систем менеджмента пищевой безопасности. В сочетании этих двух стандартов возможно предотвращение неблагоприятных ситуаций с пищевой продукцией на любом этапе производства. Чтобы предостеречь производство от такого рода форс-мажорных обстоятельств, организуется работа всех сторон, которые участвуют в осуществлении системы менеджмента безопасности пищевой продукции.

Стандарт PAS 220 занимает определенное место между внутрифирменными и национальными стандартами, и это позволяет установить стандарт сразу для целой отрасли. Стандарт PAS содержит более строгие правила, чем ISO, Европейский или Британский стандарт и дает владельцу возможность в большей степени контролировать процесс разработки содержания стандарта. Очень важным является то, что разработка спецификаций PAS не противоречит рабочим формализованным стандартам, а только дополняет требования законодательства в сфере безопасности пищевых продуктов.

В настоящее время нет однозначного ответа на вопрос, связанный с созданием и использованием стандартного подхода к построению интегрированной системы менеджмента (ИСМ), обеспечивающей необходимый уровень безопасности пищевой продукции, несмотря на некоторый опыт, накопленный различными компаниями. Дело в том, что эффективно работающая ИСМ одного предприятия при ее копировании на другом предприятии не всегда дает положительный результат, и причин этому может быть много. Большинство разработчиков полагает, что ИСМ – это сумма процессов с реестром производственных аспектов, перечнем рисков производства, учитывающих разные политики, программы и практики подобных производств. Однако один и тот же подход к формированию таких систем может быть реализован по-разному в зависимости от конкретных условий, объема вкладываемых средств и масштабов обеспечения такого рода проектов предприятием.

Анализ современных тенденций в пищевой промышленности, а также предпосылок и методов формирования ИСМ позволяет определить базовый состав необходимых для интегрирования систем менеджмента. На взгляд автора, элементами для формирования ИСМ предприятия являются:

- 1) функционирующая на предприятии система менеджмента качества (СМК), которая является базовой составляющей;
- 2) система управления безопасностью продуктов питания (на основе стандарта ISO 22000);
- 3) система надлежащей производственной практики (система GMP);
- 4) система экологического менеджмента (на основе стандарта ISO 14001);
- 5) система управления охраной здоровья и безопасностью персонала (на основе стандарта OHSAS 18001);
- 6) система социальной ответственности (на основе стандарта ISO 26000).

Объекты управления, основные цели, а также регламентирующие стандарты для каждой из систем менеджмента представлены в таблице 2.

Порядок создания ИСМ может быть таким же, как и при создании СМК в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000. В общем случае этот порядок включает последовательное выполнение следующих этапов:

- 1) проведение предварительного диагностического аудита;
- 2) проектирование ИСМ – определение организационной структуры ИСМ, подходов и методов ее разработки и внедрения;
- 3) комплексное обучение персонала (от высшего руководства до рядовых сотрудников), проведение теоретических и практических семинаров, а также аттестация сотрудников;
- 4) разработка документации ИСМ (планов, схем, процедур, инструкций и форм и др.), определенной требованиями стандартов;

- 5) внедрение ИСМ – обеспечение функционирования разработанной модели ИСМ в соответствии с установленными требованиями;
- 6) оценка результативности ИСМ – проведение внутреннего системного аудита внедренной ИСМ предприятия по завершении проекта;
- 7) сертификация ИСМ.

Таблица 2

**Структура, объекты и цели систем менеджмента в рамках ИСМ предприятия пищевой промышленности**

Интегрированная система менеджмента	Объекты управления систем менеджмента	Цель системы менеджмента	Стандарт
Система менеджмента качества	Основные и обеспечивающие бизнес-процессы	Повышение качества продукции и степени удовлетворенности потребителя	ISO 9001
Система управления безопасностью продуктов питания	Риски, связанные с гигиеной и безопасностью продуктов питания	Обеспечение стабильного выпуска безопасной продукции	ISO 22000
Система надлежащей производственной практики (система GMP)	Нормы, правила и указания в отношении условий производства лекарственных средств, продуктов питания, пищевых добавок и активных ингредиентов	Повышение качества производимой продукции, минимизация человеческого фактора в производстве	GMP
Система экологического менеджмента	Внутренняя и внешняя экологическая деятельность предприятия	Охрана окружающей среды (ОС) и снижение негативного воздействия производства на ОС	ISO 14001
Система управления охраной здоровья и безопасностью персонала	Факторы производственного и профессионального рисков	Обеспечение безопасности персонала на рабочих местах	OHSAS 18001
Система социальной ответственности	Социальная ответственность, социально-этические аспекты деятельности предприятия	Интеграция социальной ответственного поведения в стратегии, системы, практики и процессы организации	ISO 26000

Разработка, внедрение и сертификация интегрированных систем менеджмента позволяет сделать процесс создания эффективной системы обеспечения пищевой безопасности на предприятии менее затратным и сложным. Сертификация разработанной и внедренной в организации ИСМ является логическим завершением работ по ее созданию. Она подразумевает комплексный внешний аудит деятельности организации или отдельный аудит, направленный на проверку соответствия каждой из внедренных на предприятии систем менеджмента требованиям соответствующих стандартов.

Итак, основными результатами внедрения ИСМ, обеспечивающих пищевую безопасность в соответствии с требованиями международных и отраслевых стандартов, являются:

- четкое формулирование целей и задач для всего персонала в области безопасности продукции;
- внедрение процедур контроля за безопасностью и качеством продукции по всем этапам жизненного цикла;
- определение и мониторинг показателей безопасности и качества, а также конкретные мероприятия по их улучшению;
- предотвращение (обнаружение) брака на ранних стадиях, снижение производственных издержек;
- повышение квалификации персонала, постоянное обучение сотрудников, снижение количества ошибок персонала;
- внедрение международных правил (например, GMP) и политик для пищевых предприятий в различных сферах (гигиена и санитария, очистка и дезинфекция, борьба с грызунами и насекомыми, отбор образцов и контроль за параметрами продукта и т. д.);
- укрепление авторитета торговой марки и корпоративного имиджа;
- повышение уровня доверия потребителей, торговых сетей, надзорных органов и потенциальных партнеров;
- улучшение перспектив выхода на новые рынки (выход в сети, участие в тендерах при размещении госзаказа);
- повышение инвестиционной привлекательности бизнеса и получение долгосрочных конкурентных преимуществ.

Чтобы решить все проблемы, стоящие перед пищевой промышленностью в области контроля за безопасностью продукции, невозможно немедленно предложить готовые решения. Здесь необходим глубокий анализ, основанный на адекватных действительности моделях и точках зрения. Использование современных подходов к управлению и формирование комплексных систем менеджмента могут помочь анализу широкого круга проблем и выработке решений по их предупреждению и устранению.

Внедрение интегрированной системы менеджмента как одного из вариантов перспективного развития предприятия обеспечивает компании ряд конкурентных преимуществ в области безопасности пищевой продукции. Положительный результат функционирования ИСМ дополняется тем, что все подтверждения безопасности производства продукции будут зафиксированы документально. К тому же компания может осуществлять поставки на международном уровне и заключать договоры с разными иностранными компаниями. Безусловно, в таком случае и потребители будут относиться к производимой продукции с большим доверием, что укрепит ее позиции на рынке и сделает ее более конкурентоспособной.

### Литература

1. Голубенко О.А., Коник Н.В., Тяпаев Т.Б. Экономика качества. Саратов: ИЦ «Наука», 2011. 102 с.
2. Особенности управления качеством в сельском хозяйстве / Н.В. Коник, О.А. Голубенко, Е.В. Максименко, В.А. Коновалов // Актуальные вопросы науки и техники: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Саратов: Инновационный центр развития образования и науки, 2015. С. 165–168.
3. Коник Н.В., Голубенко О.А., Шутова О.А. Современные представления о безопасности и качестве // Актуальные вопросы науки и техники: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Самара, 2015. С. 171–174.
4. Максименко Е.В., Коновалов В.А., Коник Н.В. Метрологический анализ процессов в сельском хозяйстве // Актуальные проблемы ветеринарной медицины, пищевых и биотехнологий: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Саратов, 2015. С. 311–316.

УДК 005.7:664

**Н.В. Коник**

*доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры технологии производства и переработки продукции животноводства*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**А.А. Даниелян**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА СМБШ В ООО «МЯСОКОМБИНАТ МИТЭК»

---

**Аннотация.** Статья посвящена вопросам корректирующих действий по результатам внутреннего аудита.

Автор раскрывает тему обучения персонала и построения порядка корректирующих действий. Порядок проведения внутреннего аудита на предприятии и подведение его итогов.

**Ключевые слова:** корректирующие действия; аудит; план мероприятий.

**N.V. Konik**

*doctor of Agricultural Sciences, professor of the chair of Technology of production  
and processing of animal products*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

**A.A. Danieljan**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

## **CORRECTIVE ACTIONS BASED ON AUDIT RESULTS OF FOOD SAFETY MANAGEMENT SYSTEM IN ООО «МК МИТЕК»**

**Abstract.** The article is devoted to the issues of corrective actions on the results of internal audit. The author reveals the theme of personnel training and constructing the order of corrective actions. The procedure for conducting internal audit at the enterprise and summarizing its results.

**Keywords:** corrective action; audit; plan of measures.

В 2015 году в России внедрена обязательная сертификация пищевой промышленности ХАССП (по стандарту) – это документированная система, которая обеспечивает идентификацию опасных факторов, установление критических контрольных точек и предупреждающих мер и внедрение системы проверок. На сегодняшний день НАССР признана во всем мире, как наиболее эффективная методика обеспечения безопасности пищевых продуктов [2].

Основными процедурами проверки жизнеспособности системы являются внешний и внутренний аудиты.

На одном из ведущих мясоперерабатывающих предприятий Саратовской области – ООО «Мясокомбинат Митэк» в качестве системы качества введена система НАССР и как процедура проверки жизнеспособности системы проводится внутренний аудит предприятия.

На «Мясокомбинате создана группа ХАССП в которой собраны самые опытные и квалифицированные сотрудники, специалисты инженерной службы, ветеринарно-санитарной службы, технологической службы, лаборатории. К сотрудникам Организации, осуществляющим внутренние аудиты, предъявляются следующие требования: наличие высшего или среднего специального образования; стаж работы в Организации не менее полугода; наличие знаний правил поведения аудитора; соответствующее обучение требованиям стандарта ISO 22000/ ГОСТ ISO 22000; понимание методологии проведения внутреннего аудита СМБПП; успешное прохождение стажировки под надзором опытного аудитора по СМБПП. При планировании и проведении проверок в качестве внутреннего аудитора должны привлекаться сотрудники, непосредственная деятельность которых не связана с объектом внутреннего аудита. Для проведения необходимого обучения РГ ХАССП формирует группу кандидатов во внутренние аудиторы СМБПП исходя из информации, полученной от руководителей подразделений, готовит график обучения и приказ об обучении внутренних аудиторов СМБПП. При необходимости РГ ХАССП может привлекать сторонние организации для проведения внутренних аудитов СМБПП. Один раз в три года РГ ХАССП должен проводить оценку компетентности внутренних аудиторов и определять необходимость дополнительного обучения. Квалификационная оценка аудиторов проводится в форме собеседования. После проведенного обучения сотрудники проходят стажировку под руководством опытного аудитора СМБПП. Сведения о внутренних аудиторах СМБПП, после прохождения ими обучения по тематике «Внутренний аудит СМБПП» (копии свидетельств, сертификатов и т.п.) и стажировки, вносятся РГ ХАССП в список утвержденных внутренних аудиторов Организации. Форма списка утвержденных внутренних аудиторов представлена в Приложении Д. Перечень внутренних аудиторов формируется РГ ХАССП и утверждается РГ ХАССП. Перечень пересматривается ежегодно РГ ХАССП [1, 2].

На ООО «Мясокомбинат Митэк» проведен ежегодный плановый аудит, по результатам которого был составлен план мероприятий. Группой ХАССП был составлен график проведения аудита, согласно которому проходил аудит. План аудита составлен согласно критических контрольных точек, выделялись основные процессы, которые в последующем подверглись проверке, и каждый процесс отнесен к соответствующему пункту стандартов ГОСТ Р ИСО 22000– 2007 и ГОСТ ISO 9001-2015. По разработанному вопроснику и программе аудита произведена проверка работы системы безопасности пищевой продукции с помощью анализа документации, проведения интервью с сотрудниками производства и наблюдения за процессом выполнения работы. На завершающем этапе аудита произ-

ведено обобщение всей полученной в ходе проверки и сосредоточенной в рабочей документации информации, а также выделены моменты, нуждающиеся в исправлении.

Таблица 1

**Перечень опасных факторов, проверяемых при проведении внутреннего аудита**

Опасный фактор	Контролируемый параметр	Предельные значения (критические, пределы)	
Биологический от поставщиков – зараженное мясо	– количество мезофильных аэробных и факультативно анаэробных микроорганизмов – бактерии группы кишечной палочки – патоген. микроорг., в т. ч. сальмонеллы – <i>S. aureus</i>	для мясных блоков не б. 5x10 <sup>5</sup> КОЕ/г, для шпика св. 5x10 <sup>4</sup> КОЕ/г, для мяса птицы мех. обв. не доп. в 0,01 г, для шпика — в 0,001 г не допускаются в 25 г для шпика – не доп. в 0,1 г	
Биологический Вторичное обсеменение — кишечная палочка	температура сырья		
	температура в автотранспорте		
	санитарные условия в автотранспорте	Визуально чистый внутри кузова	
	санитарное состояние упаковки и паллет, целостность упаковки	Визуально чистый	
Биологический от работников — кишечная палочка	санитарное состояние сырья	Визуально чистый	
	грязные руки, перчатки, спецодежда	Визуально чисто	
	Соблюдение правил при посещении туалета соблюдение графиков моек помещения, оборудования		
Химические	Мясо, содержащее – антибиотики – токсичные – антибиотики – соли тяжелых металлов – фосфаты – пестициды	свинец не б. 0,5 мг/кг, мышьяк не б. 0,1 мг/кг, кадмий не б.0,05 мг/кг, ртуть не б. 0,03 мг/кг ГХЦГ не б. 0,1 мг/кг, ДДТ и его метаболиты не б. 0,1 мг/кг цезий-137 не б. 200 бк/кг	
	Физические от поставщиков (попадание посторонних включений)	санитарное состояние упаковки и паллет, целостность упаковки, устойчивость паллет (грязь)	Визуально чисто
		Посторонние предметы в транспорте	Отсутствие
	Физические от работников (попадание посторонних включений)	Посторонние предметы в карманах у работников	Отсутствие
		Аккуратное выполнение работ (попадание пленки, бумаги)	Соответствие Технологии работы на каждую из специальностей

Аудит прошел на 14 производственных участках, в ходе аудита выявлены следующие несоответствия:

Отсутствие маркировки и места для хранения уборочного инвентаря, несоблюдение и незнание персоналом документированных процедур, несоответствующее ведение журналов [5].

Для того, чтобы устранить данные несоответствия группой ХАССП прописаны и включены в план следующие мероприятия:

1. Разделение инвентаря по цветам, в зависимости от производственных участков на которых происходит уборка. Заказ нового инвентаря включен в план мероприятий группы ХАССП.

2. Изготовление креплений и подвесов для уборочного инвентаря. Изготовлением креплений занялась ремонтно-механическая группа, пробные варианты креплений планируется изготовить до конца года.

3. В план мероприятий группы ХАССП включен график еженедельного обучения персонала основам системы ХАССП, а так же обучение по документированным процедурам: Обеспечение санитарно-гигиенического режима (Данная процедура устанавливает требования к проведению санитарной обработки основного и вспомогательного оборудования, инвентаря, тары и помещений, а также правила применения, способы употребления, меры предосторожности при применении моющих, моюще-дезинфицирующих и дезинфицирующих средств.), Управление чрезвычайными и непредвиденными ситуациями (Настоящий Стандарт регламентирует порядок действий при идентификации возможности возникновения катастроф или аварийных ситуаций, которые могут оказать воздействие(я) на безопасность пищевых продуктов и окружающую среду, и того, как ООО «Мясокомбинат Митэк» будет на них реагировать, а также ответственность лиц, участвующих в осуществлении данного процесса.), Предупреждение попадания посторонних предметов в продукцию (физическое загрязнение) (Настоящая оперативная процедура регламентирует деятельность по определению и

управлению мерами по предотвращению физического загрязнения продукции инородными предметами.), Управление несоответствиями и корректирующими и предупреждающими действиями (Настоящая процедура применяется в случаях, когда продукция и деятельность в ходе закупок, производства и поставок продукции потребителю и признаны несоответствующими).

4. Также в план мероприятий включена проверка результативности обучения по процедурам для персонала.

5. Замена несоответствующей документации, с руководителями проведено обучение по ведению журналов, в план мероприятий группы ХАССП включен ежемесячный контроль заполнения документации менеджером по СМБПП [3].

Критериями для оценки результативности корректирующих действий являются: отсутствие повторения несоответствий; устранение причин несоответствий, выявленных в ходе внутренней проверки. Оценка результативности корректирующих действий осуществляется в ходе последующей внутренней проверки в соответствующем подразделении. При этом аудиторы проверяют факт выполнения КД, а также наличие или отсутствие несоответствия, в отношении которого были предприняты соответствующие действия, а также наличие или отсутствие причины этого несоответствия [4; 6].

В случае, если корректирующие действия не были проведены, либо были не результативны, это отражается в соответствующей электронной базе по внутренним аудитам. Отчетность о результативности корректирующих и предупреждающих действий регистрируется в Журнале учёта результатов аудита.

Таким образом, если аудиты выполняются должным образом, любая проверка может служить мотивацией для персонала всех уровней и поможет создать и поддерживать настоящую среду качества. Правильная организация процесса внутреннего аудита помогает каждому работнику на своем месте определить, насколько верно он выполняет предписанные ему функции и свое взаимодействие в рабочем процессе. Ценность внутреннего аудита зависит от того, как запланировано его проведение, как он осуществляется и каковы его результаты.

В результате корректирующих действий после аудита перечисленные несоответствия были полностью устранены, в данный момент на мясокомбинате ведется постоянный контроль для сохранения результатов.

### Литература

1. Голубенко О.А., Коник Н.В., Тяпаев Т.Б. Экономика качества. Саратов: ИЦ «Наука», 2011. 102 с.
2. Особенности управления качеством в сельском хозяйстве / Н.В. Коник, О.А. Голубенко, Е.В. Максименко, В.А. Коновалов // Актуальные вопросы науки и техники: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Саратов: Инновационный центр развития образования и науки, 2015. С. 165–168.
3. Коник Н.В., Голубенко О.А., Шутова О.А. Современные представления о безопасности и качестве // Актуальные вопросы науки и техники: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Самара, 2015. С. 171–174.
4. Коник Н.В., Ковалев А.В., Тормышов П.С. Предварительный анализ при планировании применения инструментов «системы бережливого производства» в организации // Фундаментальная наука и технологии – перспективные разработки: материалы конференции. 2016. С. 115–117.
5. Коник Н.В., Павлова Е.А., Киселева И.С. Товароведение, экспертиза и сертификация молока и молочных продуктов: учебное пособие для студентов образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования. М., 2009. Сер. ПРОФИль.
6. Максименко Е.В., Коновалов В.А., Коник Н.В. Метрологический анализ процессов в сельском хозяйстве // Актуальные проблемы ветеринарной медицины, пищевых и биотехнологий: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Саратов, 2015. С. 311–316.

**Н.В. Коник**

*доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры технологии производства  
и переработки продукции животноводства*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**К.А. Саламатина**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## **АНАЛИЗ БРАКА СЕТОЧНЫХ ПОЛЯРИЗАТОРОВ С ПОМОЩЬЮ СТАТИСТИЧЕСКИХ МЕТОДОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА**

---

---

**Аннотация.** Проведён анализ производства сеточных поляризаторов, выпускаемых АО ЦНИИИА, и рассмотрены виды брака, возникающих при производстве сеточных поляризаторов. Определены наиболее подходящие методы управления качеством для анализа процесса производства, применены статистические методы контроля качества продукции и предложены рекомендации по улучшению процесса производства для снижения количества брака.

**Ключевые слова:** статистические методы; анализ дефектов; управление качеством.

**N.V. Konik**

*doctor of Agricultural Sciences, professor of the chair of Technology of production  
and processing of animal products*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

**K.A. Salamatina**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

## **ANALYSIS OF DEFECTS OF GRID POLARIZERS BY USING STATISTICAL METHODS OF QUALITY CONTROL**

**Abstract.** The analysis of production of grid polarizers is carried out, the types of defects arising in the production of grid polarizers are considered. The most suitable methods of quality management for the analysis of the production process are determined, statistical methods of quality control of production are applied and the recommendations for improving the production process to reduce the number of defects are proposed.

**Keywords:** statistical methods; defect analysis; quality management.

Проблема повышения качества продукции актуальна для любого предприятия. Она занимает особое место, когда эффективность производства зависит от качества продукции. Именно качество продукции является основой для обеспечения конкурентоспособности любого предприятия [1, с. 18].

Проблемами сбора, обработки и анализа результатов производственной деятельности занимается математическая статистика. Она описывает большое количество известных методов, современных инструментов анализа и выявления дефектов.

Существуют различные методы контроля качества продукции, среди которых особое место занимают статистические методы [7, с. 25].

В управлении качеством роль статистических методов непрерывно возрастает. Широкое применение данных методов в производстве на первых этапах борьбы за качество позволило японским предприятиям очень быстро выйти в лидеры мировой экономики [3, с. 38–45].

Статистические методы, основанные на использовании математической статистики, являются эффективным инструментом сбора, анализа и интерпретации информации о качестве. Статистические методы просты и удобны для применения, они не требуют высокой квалификации персонала, а также позволяют охватить анализ причины большинства возникающих на производстве дефектов.

Для анализа брака сеточных поляризаторов наиболее подходящими являлись методы: контрольный листок, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма и контрольные карты.

Исследуемые в работе поляризаторы предназначены для решения задач метрологического обеспечения процесса создания современной элементной базы и радиоэлектронной аппаратуры с повышенными требованиями к надежности функционирования, сверхширокополосности, унификации, массогабаритным параметрам [4, с. 62].

Данные изделия изготавливаются из фольгированной стали методом фотолитографии. Данная технология подробно описана в [2, 6, 7].

После изготовления сеточных поляризаторов был проведен контроль партии на дефектность. Партия состояла из 160 поляризаторов.

После заполнения контрольного листка было выявлено что из общего количества поляризаторов 160 штук, 97 деталей имеют дефекты.

Следующим этапом анализа было использование диаграммы Парето для выяснения наиболее значимых проблем. По полученным данным из таблицы 1 была построена диаграмма Парето (рисунок 1).

Таблица 1

Данные для диаграммы Парето

Наименование дефекта	Количество	Накопленная сумма	Накопленный процент, %
Забоины на перемычках	30	30	31
Короткое замыкание	25	55	57
Перетрав или недотрав перемычек по ширине	20	75	77
Протрав перемычки (обрыв)	11	86	89
Слипание перемычек	6	92	95
Плохое осаждение никеля	3	95	98
Прочее	2	97	100

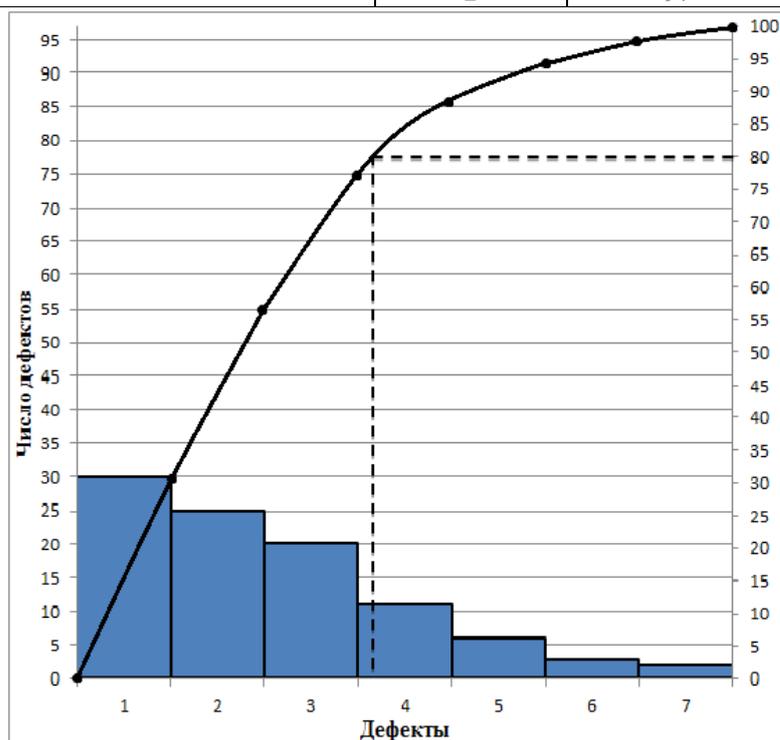
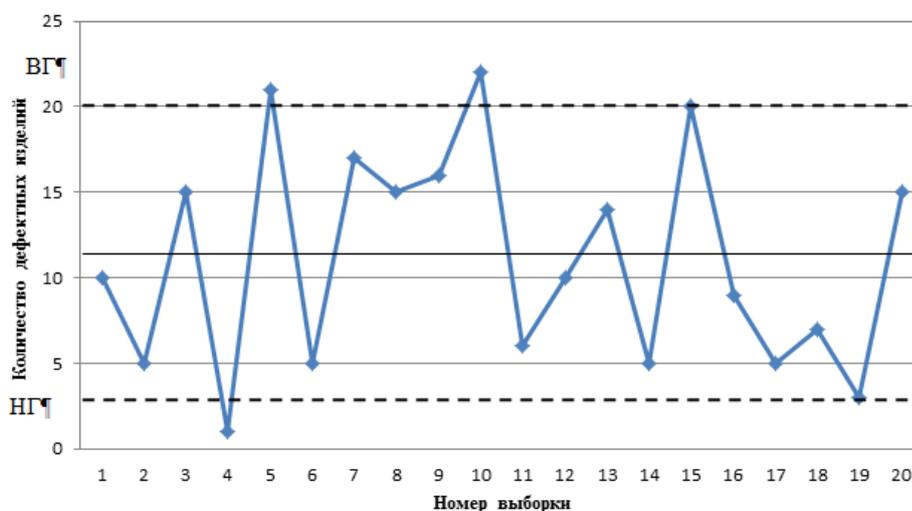


Рис. 1. Диаграмма Парето

На построенной диаграмме видно, что 80% брака составляют дефекты, которые считаются существенно важными: забоины на перемычках, короткое замыкание, перетрав или недотрав перемычек по ширине.

Для того чтобы уменьшить количество дефектов и повысить качество сеточных поляризаторов необходимо принять меры для предотвращения появления данных дефектов в процессе производства.

Также была построена контрольная карта для анализа процесса изготовления сеточных поляризаторов, а именно контрольная карта для дефектных изделий при постоянной выборке. Ежедневно, в течение 20 рабочих дней сеточные поляризаторы контролировались по выборкам в 40 единиц. Результаты представлены на рисунке 2.



**Рис. 2. Контрольная карта для дефектных сеточных поляризаторов**

После проведения анализа с помощью статистических методов контроля качества были предложены следующие рекомендации по улучшению качества сеточных поляризаторов, связанных с технологией их изготовления:

1. Улучшение контроля заготовок из нержавеющей стали до нанесения фоторезиста.
2. Уменьшение периода замены фоторезиста на новый.
3. Улучшение контроля заготовок из нержавеющей стали до нанесения фоторезиста.
4. Введение дополнительного перемешивания электролита на этапе никелирования.
5. Соответствие чистоты производственного помещения уровню проводимых работ с пластинами.

В результате применения инструментов контроля качества, а именно при построении диаграммы Парето, было выявлено что существенно важными дефектами являются: забоины на перемычках, короткое замыкание, перетрав или недотрав перемычек по ширине. Все эти дефекты появляются на этапе травления. На контрольной карте виден большой разброс количества дефектов, не все точки графика находятся в пределах верхней и нижней границы. Этого говорит о том, что процесс нестабилен и имеется большое количество дефектов. Для устранения проблем были предложена рекомендации по улучшению процесса производства сеточных поляризаторов.

#### Литература

1. Басовский Л.Е. Управление качеством. М.: ИНФРА-М, 2014. 253 с.
2. Голубенко О.А., Коник Н.В., Тяпаев Т.Б. Экономика качества. Саратов: ИЦ «Наука», 2011. 102 с.
3. Особенности управления качеством в сельском хозяйстве / Н.В. Коник, О.А. Голубенко, Е.В. Максименко, В.А. Коновалов // Актуальные вопросы науки и техники: Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Саратов: Инновационный центр развития образования и науки, 2015. С. 165–168.
4. Колчков В.И. Метрология, стандартизация и сертификация. М.: Издательство МАМИ, 2015. 106 с.
5. Кручинин Д.Ю. Фотолитографические технологии в производстве оптических деталей. Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2014. 54 с.
6. Максименко Е.В., Коновалов В.А., Коник Н.В. Метрологический анализ процессов в сельском хозяйстве // Актуальные проблемы ветеринарной медицины, пищевых и биотехнологий: материалы Всероссийской научно-практической конференции. Саратов, 2015. С. 311–316.
7. Пономарев С.В. Управление качеством продукции. М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. 248 с.

**Н.В. Коник**

*доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры технологии производства  
и переработки продукции животноводства*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**А.В. Симоненко**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## **КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТОВ ИСПЫТАНИЙ НЕФТИ И НЕФТЕПРОДУКТОВ В ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ – УПРАВЛЕНИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПАО «САРАТОВСКИЙ НПЗ»**

---

---

**Аннотация.** В статье раскрывается тема контроля качества результатов испытаний нефти и нефтепродуктов на примере системы, используемой в испытательной лаборатории – управлении контроля качества (ИЛ-УКК) ПАО «Саратовский НПЗ». Дается краткое описание производства, структура ИЛ-УКК и функции. Раскрывается система внутрилабораторного контроля результатов испытаний.

**Ключевые слова:** контроль качества; испытания; внутрилабораторный контроль; лаборатория; нефтепереработка.

**N.V. Konik**

*doctor of Agricultural Sciences, professor of the chair of Technology of production  
and processing of animal products*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

**A.V. Simonenko**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

## **QUALITY CONTROL OF OIL AND OIL PRODUCTION TEST RESULTS TESTING LABORATORY-QUALITY CONTROL DEPARTMENT OF PJSC SARATOV OIL REFINERY**

**Abstract.** In the article the topic of quality control of oil and oil production test results is described on the example of the system used in the testing laboratory– quality control department (TL-QCD) of PJSC Saratov Oil Refinery. A brief description of the production, the structure of the TL-QCD and the function are given. The system of intra-laboratory control of test results is disclosed.

**Keywords:** quality control; tests; intra-laboratory control; laboratory; refining.

ПАО «Саратовский НПЗ» является одним из старейших в России нефтеперерабатывающих предприятий, которое было введено в эксплуатацию в 1934г. Предприятие входит в состав НК «Роснефть» и является современным динамично развивающимся предприятием, играющим важную роль в экономике Саратовского региона.

Основным видом деятельности ПАО «Саратовский НПЗ» является переработка нефти. В настоящее время предприятие выпускает автомобильные неэтилированные бензины и дизельные топлива уровня Евро-5, в том числе автомобильные бензины PULSAR-95, PULSAR-92, бензин газовый стабильный, дорожные битумы, топочный мазут, вакуумный газойль, техническую серу. Объем переработки 7 млн тонн/год.

Принципиальная технологическая схема ПАО «Саратовский НПЗ» включает в себя: ЭЛОУ-АВТ-6 первичной переработки нефти с секцией висбрекинга гудрона, две установки каталитического

риформинга, установка изомеризации пентан–гексановой фракции, установка гидроочистки ДТ, битумная установка, установка получения элементарной серы.

В 2002 году глобальные перемены, происходящие в стране, начавшаяся интеграция ДО компании «Сиданко» в международную компанию ВИНК ТНК-ВР, связанные с этим задачи по переходу на новые принципы управления, расширению рынка сбыта продукции и др., диктовали необходимость приведения действовавших в ПАО СМ к международным требованиям. В связи с этим начались работы по внедрению СМКи СЭМ.

На данный момент в компании действует интегрированная система менеджмента сертифицирована на соответствие международным стандартам ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001: 2007 и национального стандарта ГОСТ ISO 9001-2011. В 2014 году завод также сертифицирован на соответствие системы энергетического менеджмента требованиям международного стандарта ISO 50001:2012. Цели и задачи предприятия направлены на обеспечение конкурентоспособности и повышение качества продукции, рациональное использование природных ресурсов, обеспечение безопасных условий труда и безопасной эксплуатации опасных производственных объектов.

ИСМ сертифицирована признанным международным органом по сертификации BUREAU VERITAS Certification.

Данная система успешно функционирует на предприятии, о чем говорит тот факт, что в 2017 году Саратовский НПЗ стал лучшим из 300 участников конкурса на соискание премии Правительства РФ в области качества.

Постановление о присуждении Премии подписано Председателем Правительства РФ Дмитрием Медведевым 1 ноября 2017 года.

Завод выпускает широкий спектр продукции. Вся продукция прежде, чем стать сертифицированным товаром проходит обязательную стадию лабораторных исследований. Качеству топлива в последнее время уделяется все больше внимания, особенно на государственном уровне. С одной стороны, постоянно ужесточаются требования к продукции, с другой – усиливается контроль со стороны потребителя и производственный контроль. Оценка качества топлива производится на основании результатов испытаний, зафиксированных в протоколах испытательных лабораторий.

Следовательно, деятельность последних должна отвечать самым жестким требованиям, лаборатории должны быстро реагировать на изменения технологий получения топлива, обновлять свой приборный парк и осваивать новые методы испытаний.

На Саратовском НПЗ контроль качества сырья, реагентов, продуктов технологических установок на различных стадиях производства и выпускаемой продукции обеспечивает испытательная лаборатория – управление контроля качества (далее ИЛ-УКК).

В состав ИЛ-УКК входят три лаборатории: контрольная, товарная и исследовательская.

Контрольная лаборатория осуществляет контроль качества сырья, реагентов и получаемых технологическими установками продуктов. Лаборатория производит паспортизацию дорожных вязких, строительных битумов, комовой газовой серы.

Товарная лаборатория обеспечивает контроль качества и паспортизацию продукции, контролирует качество нефти, поступающей на завод, проводит ходовые анализы газов с технологических установок.

Исследовательская лаборатория изучает узкие места производства, осваивает новые аппараты и методики, осуществляет глубокий анализ нефти перерабатываемой заводом для оценки эффективности работы установки ЭЛОУ-АВТ-6, выполняет сложные анализы согласно графику аналитического контроля. На лабораторию возложена обязанность осуществлять входной контроль сырья, реагентов, катализаторов, материалов, смазочных масел и другой продукции, поступающей на ПАО «Саратовский НПЗ».

Все лаборатории аккредитованы в национальной системе на проведение такого рода исследований в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО/МЭК 17025 (лаборатории работают по отечественным и международным стандартам ISO, EN, IP, DIN, UOP, ASTM, ГОСТ и другим нормативным документам). Необходимая техническая оснащенность, независимость лабораторий, компетентность персонала лабораторий подтверждены аттестатами в соответствующих областях аккредитации [1].

В Российской Федерации основополагающими нормативными документами, определяющими качество топлива, являются: технический регламент Таможенного союза ТР ТС 013/2011 «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» [2], ГОСТы, стандарты организаций – производителей нефтепродуктов (СТО), спецификации покупателей нефтепродуктов и др.

При проведении испытаний нефти и нефтепродуктов главной задачей ИЛ-УКК является получение достоверной информации о показателях качества нефти и нефтепродуктов. Полученные результаты необходимы для последующего подтверждения на их основе соответствия контролируемой продукции установленным требованиям НД.

Контроль качества результатов испытаний в лаборатории осуществляют в форме ВЛК.

Внутрилабораторный контроль качества измерений (ВЛК) – комплекс мероприятий, направленный на обеспечение получения необходимой точности текущих результатов испытаний, гарантирования стабильности и подконтрольности процесса испытаний [3].

Для обеспечения эффективности системы контроля качества в ИЛ действуют следующие виды контроля:

1. проверка приемлемости результатов испытаний в условиях повторяемости; контроль внутрилабораторной прецизионности;
2. контроль стабильности результатов испытаний;
3. оперативный контроль погрешности процедуры испытаний с применением образца для контроля;
4. проверка приемлемости результатов испытаний в условиях воспроизводимости;
5. МСИ, проводимые признанными провайдерами проверок квалификации лаборатории;

При проведении любых форм контроля качества результатов испытаний предусматривают соблюдение условий, необходимых для проведения испытаний в ИЛ.

Для контроля правильности проведения измерений постоянно осуществляется проверка приемлемости результатов испытаний в условиях повторяемости с использованием рабочих проб. Если НД на метод испытаний предусматривает проведение  $n$  параллельных определений, то получению результата испытания, предшествует процедура проверки приемлемости результатов  $n$  определений.

Находят расхождение  $g_k$  между результатами  $x_i$  ( $i = \overline{1, n}$ ) параллельных определений:

$$g_k = x_{\max} - x_{\min}$$

Расхождение  $g_k$  сопоставляют с пределом повторяемости –  $g$ .

Если выполнено условие:  $g_k \leq g$  за результат испытания принимают среднее арифметическое

$$\bar{x}_n = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$

из  $n$  результатов параллельных определений.

Контроль внутрилабораторной прецизионности также проводится с использованием рабочих проб по графику (шифрованные пробы).

Находят расхождение (результат контрольной процедуры)  $R_k$  между результатами, полученными разными исполнителями:

$$R_k = |X_1 - X_2|$$

Расхождение  $R_k$  сопоставляют с нормативом контроля – пределом внутрилабораторной прецизионности (ВЛП), рассчитанным по формуле:

$$R_l = 0,84 R,$$

где  $R$  – значение предела воспроизводимости метода измерений.

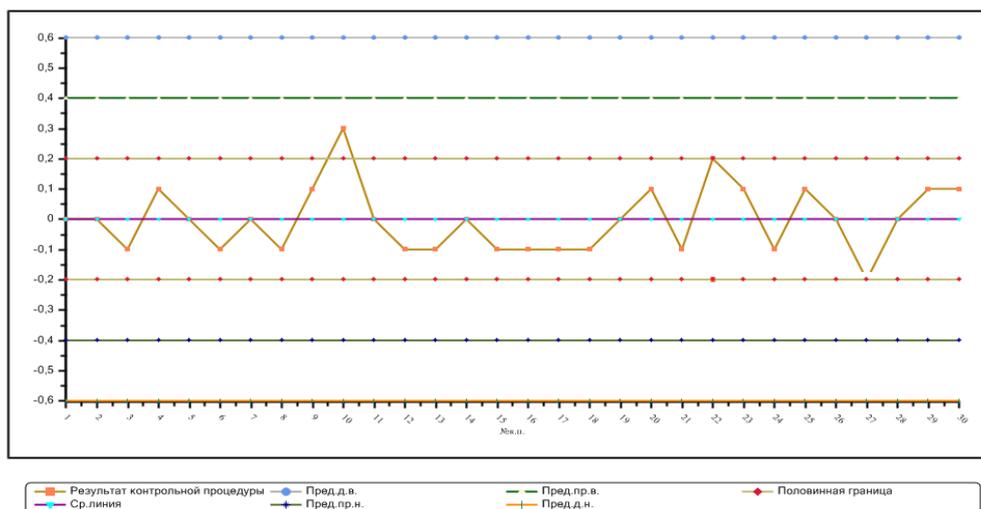
Если выполнено условие:  $R_k \leq R_l$ , то внутрилабораторная прецизионность результатов испытаний – удовлетворительная.

Если  $R_k > R_l$ , то внутрилабораторная прецизионность результатов испытаний – неудовлетворительная. Проводится работа по выявлению и устранению причин неточности. Данную пробу дают другому лаборанту (или лаборанту, который ранее проводил испытание), выясняют причины, приведшие к неудовлетворительным результатам, и принимают меры по их устранению.

Контроль стабильности результатов испытаний в ИЛ предусматривает следующие формы проведения:

- контроль стабильности результатов испытаний с использованием контрольных карт Шухарта (ККШ);
- контроль стабильности результатов испытаний в форме периодической проверки подконтрольности процедуры выполнения испытаний.

Контрольные карты Шухарта (ККШ) представляет собой визуальный способ контроля показателей качества результатов испытаний.



**Рис. 1. Контрольная карта Шухарта**

На карту наносятся, в виде горизонтальных линий, значения средней линии, пределов предупреждения и действия. Рассчитывают результаты контрольных процедур и в точке, соответствующей номеру контрольной процедуры, наносят их значения на контрольную карту [4].

Для контроля стабильности результатов испытаний с использованием ККШ применяют стандартные образцы предприятия (СОП), аттестованные смеси (АС), стандартные образцы (СО), что позволяет по данным одного эксперимента осуществить контроль всех показателей качества на основе одновременного построения трех контрольных карт:

- контроля повторяемости,
- контроля внутрилабораторной прецизионности,
- контроля погрешности.

На карту для контроля повторяемости откладываются расхождения результатов контрольных определений:  $g_k = x_{\max} - x_{\min}$

Для контроля внутрилабораторной прецизионности – последовательные расхождения результатов:  $R_k = |X_1 - X_2|$ .

Для контроля погрешности – отклонения результатов контрольных испытаний от аттестованного значения ОК:  $K_k = -C$ .

Применение ККШ основано на сопоставлении результатов контрольных процедур с установленными нормативами контроля: пределами действия и пределами предупреждения, которые рассчитывают согласно ГОСТ Р 50779.42-99 «Статистические методы. Контрольные карты Шухарта».

Для введения предупреждающих и корректирующих действий является появление одной из следующих ситуаций.



**Рис. 2. Предупреждающие и корректирующие действий**

Выводы по результатам контроля делают в процессе построения контрольной карты, после нанесения на нее каждого результата контрольной процедуры. При появлении одной из перечисленных ситуаций, процесс испытаний останавливают, выявляют причины нарушения стабильного процесса испытаний, в журнале несоответствующих работ указывают необходимые мероприятия с указанием ответственных лиц и сроков исполнения. Процесс испытаний возобновляют после выполнения намеченных мероприятий [3].

Целью проведения оперативного контроля процедуры испытаний является проверка готовности ИЛ-УКК к проведению испытаний проб нефти, нефтепродуктов в области аккредитации.

Оперативный контроль процедуры испытаний осуществляется с применением образцов для контроля (ОК), стандартных образцов, аттестованных смесей.

Точность результатов испытаний определяют сравнением результата испытаний с аттестованным значением стандартного образца.

Рассчитывается результат контрольной процедуры по формуле:  $K_k = \frac{1}{\sqrt{x}} - C$

Результат контрольной процедуры сопоставляют с нормативом контроля:

$$K = 0,84 * 1,96 * \frac{R}{2,77}$$

Или нормативом контроля, прописанным в паспорте на ГСО:

$$K = \frac{1}{\sqrt{2}} * \sqrt{R^2 - \frac{r^2(n-1)}{n}}$$

Если результат контрольной процедуры удовлетворяет условию:

$|K_k| < K$ , то процедуру контроля погрешности признают удовлетворительной.

При невыполнении условия  $|K_k| > K$  контрольную процедуру повторяют. При повторном невыполнении условия  $|K_k| > K$  процесс испытаний останавливают, выясняют причины, приводящие к неудовлетворительным результатам, и принимают меры по их устранению.

Также с целью обеспечения контроля качества результатов испытаний, согласно плану ежегодно проводятся межлабораторные сличительные испытания.

Межлабораторные сравнительные испытания – организация, проведение и оценка качества испытаний одних и тех же объектов по одним и тем же показателям состава или свойств в двух или большем числе испытательных лабораторий [3].

Провайдер присылает образец контроля и инструкцию по проведению испытаний, в которой прописаны наименование, краткая характеристика, метод и порядок проведения испытания, сроки, требования к оформлению протокола.

Поступающие контрольные образцы испытываются лаборантами химического анализа. Оформляются протоколы и направляются провайдеру.

После обработки результатов всех участников Программы провайдер МСИ выдаёт свое заключение о качестве проведения испытаний.

Результаты МСИ анализируются руководителями лаборатории. По показателям, по которым получены неудовлетворительные результаты, проводится работа по выявлению и устранению причин неточности.

План проведения межлабораторных сличительных испытаний разрабатывается с целью охватить все методы испытаний, оборудование, работников, входящих в область аккредитации [3].

Испытания позволяют оценить технический уровень и качество продукции на этапах ее жизненного цикла и принимать научно обоснованные решения по вопросам: постановки разработанной продукции на производство продолжении и остановки серийного производства, конкурентоспособности продукции и ее экспорта, выдачи сертификата соответствия. Поэтому столь важно, получение достоверной измерительной информации о значениях показателей качества и безопасности продукции. Наличие такой отлаженной системы в ИЛ-УКК, обеспечивающей контроль над правильностью и стабильностью результатов испытаний, играет большую роль в контроле качества продукции. Она позволяет быстро обнаружить и устранить недочеты и причины их возникновения. Что в свою очередь позволяет лаборатории быть уверенными в протоколах качества продукции, что она выдает.

### Литература

1. ФЗ № 412 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».
2. ТР ТС 013/2011 «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту».
3. ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009. Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

УДК 658.5:005.6:664.7

**Н.В. Коник**

*доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры технологии производства и переработки продукции животноводства*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**В.В. Сеница**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ ХАССП НА ПРИМЕРЕ МАКАРОННОГО ПРОИЗВОДСТВА

---

**Аннотация.** Принятие Технического Регламента Таможенного Союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» предписывает обеспечить безопасность пищевой продукции в процессе её производства (изготовления), хранения, перевозки (транспортирования) и реализации. В статье описаны все этапы разработки и внедрения системы, начиная с определения Политики в области безопасности и заканчивая паном ХАССП на примере макаронного производства. Внедрение системы контроля безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП в макаронном производстве позволяет организовать контроль качества, обеспечивает выпуск безопасной продукции и, как итог, повышает конкурентоспособность изделий на рынке.

**Ключевые слова:** ХАССП; критическая контрольная точка; безопасность продукции; макаронное производство.

**N.V. Konik**

*doctor of Agricultural Sciences, professor of the chair of Technology of production  
and processing of animal products*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

**V.V. Sinitsa**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

## **FOOD SAFETY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON HASPP PRINCIPLES ON THE EXAMPLE OF MACARONI PRODUCTION**

**Abstract.** Adoption of the Technical Regulations of the Customs Union 021/2011 «On the safety of food» requires food safety in the process of its production (manufacture), storage, transportation (transportation) and sale. The article describes all the stages of system development and implementation, starting with the definition of the security policy and ending with the plan's HACCP, for the example, of pasta production. The introduction of a food safety control system based on HACCP principles in pasta production allows to organize quality control and ensures the production of safe products. As a result, it increases the competitiveness of products on the market.

**Keywords:** HACCP; Critical control point; safety of products; macaroni production.

Макаронное изделие: пищевой продукт, изготавливаемый из зерновых и незерновых культур и продуктов их переработки с использованием или без дополнительного сырья с добавлением воды смешиванием, различными способами формования и высушивания [2].

На территории Российской Федерации наибольшее распространение получили макаронные изделия из пшеницы твердых сортов (макаронные изделия группы А) и пшеницы мягких сортов (макаронные изделия группы В).

Производителями макаронных изделий на сегодняшний день представлен огромный выбор разнообразных видов макаронной продукции. Конкуренция в этом сегменте очень высока и в конечном итоге потребитель делает выбор продукции не только по критерию цены, но и качества.

«Безопасность пищевой продукции» определяется ГОСТ Р ИСО 22000 как концепция, согласно которой пищевая продукция не причинит вреда потребителю, если она приготовлена и/или употреблена в пищу согласно её предусмотренному назначению [2].

Требования ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» предписывают обеспечить безопасность пищевой продукции в процессе её производства (изготовления), хранения, перевозки (транспортирования) и реализации, что достигается разработкой, внедрением и поддержанием процедур в системы контроля основанных на принципах ХАССП [3].

Система ХАССП включает совокупность организационной структуры, документов, производственных процессов и ресурсов, необходимых для реализации ХАССП [3].

При внедрении системы ХАССП или при разработке собственной системы контроля качества производители любой отрасли должны не только исследовать и анализировать свой собственный продукт и методы производства, но и применять эту систему и её требования к поставщикам сырья, вспомогательным материалам. Общепринято, что наиболее эффективными системами обеспечения безопасности пищевой продукции являются те, которые разрабатываются, применяются и актуализируются в рамках структурированной системы менеджмента, а затем интегрируются в общую управленческую деятельность организации. Это обеспечивает максимальную выгоду для организации и заинтересованных сторон.

ХАССП – это система, которая способна гибко меняться и приспосабливаться к особенностям производства любой фирмы, но семь основных принципов этой системы одинаковы для всех. Принято выделять 12 этапов внедрения ХАССП на предприятии.

«Нулевой» этап. Подготовительный. Этап, определяющий общую организацию работ и обязательства руководства. В соответствии с действующим законодательством на сегодняшний день руководитель организации несёт ответственность за безопасность выпускаемой продукции. Руководством предприятия первоначально была определена и документирована «Политика в области безопасности», а также определена сама область распространения подсистемы. Подсистема ХАССП получила область распространения на все виды выпускаемой продукции на предприятии, а также на все этапы производства.

Этап 1. Создание группы безопасности пищевой продукции. Специалисты разных областей, обладающие опытом работы и знаниями в отношении продукции, процессов, оборудования и опасностей, угрожающих продукции, были объединены в группу для разработки, внедрения подсистемы.

Этап 2. Описание продукции. На данном этапе даётся описание характеристик конечной продукции в той мере, насколько это необходимо для дальнейшего проведения анализа опасностей. А также описание сырья, материалов, входящих в контакт с продукцией и влияющих на её безопасность. Основным сырьём для производства макаронных изделий является мука и питьевая вода. На основе действующих государственных и межгосударственных стандартов предприятием были разработаны внутренние спецификации на муку описывающие органолептические, физико-химические характеристики, содержание токсичных элементов, микотоксинов, пестицидов, радионуклидов [1]. Также были определены характеристики для питьевой воды. Спецификации на каждый вид готовых макаронных изделий также включают в себя сведения по всем качественным характеристикам и требованиям по безопасности [2, 3]. Упаковка макаронных изделий производится в потребительскую и транспортную тару, соответствующую стандартам, и обеспечивающую требования к предельно допустимым количествам химических веществ, выделяющихся из материалов, контактирующих с пищевыми продуктами и обеспечивающих сохранность упакованной продукции при её хранении и транспортировании [2].

Этап 3. Определение использования продукции. Все виды макаронных изделий, перед употреблением подлежат приготовлению в соответствии с инструкцией, указанной на упаковке. ТР ТС 022/2012 (ст.4) предписывает указывать в составе пищевой продукции независимо от их количества компоненты, употребление которых может вызвать аллергические реакции или противопоказано при отдельных видах заболеваний. Перечень этих компонентов приведен в п. 14 статьи 4. Так как основным сырьём для макаронных изделий является пшеничная мука, в состав белковой фракции которого входят наиболее ценные глиадин и глютен, каждая упаковка продукции в обязательном порядке имеет информацию о содержании в ней глютена.

Этап 4. Составление блок-схемы производства. Составленная блок-схема, должна обеспечить основание для анализа случаев возможного проявления, повышения значимости или привнесения опасностей, угрожающих безопасности пищевой продукции.

Блок-схема макаронного производства представлена на рисунке 1.

Этап 5. Практическая проверка блок-схемы производства. В обязательном порядке группа ХАССП, на месте, проверяет соответствие и точность всех учтенных возможностей появления опасностей, угрожающих безопасности пищевой продукции. Верифицированные блок-схемы сохраняются и считаются документами.

Этап 6. Составление перечня всех потенциальных опасных факторов, проведение анализа опасностей, разработка мер контроля. Следующим этапом группа по безопасности пищевой продукции провела анализ опасностей, чтобы установить, какими опасностями следует управлять и в какой мере это необходимо для безопасности пищевой продукции, а также какие комбинации мероприятий по управлению для этого требуются [3].

В первую очередь рассмотрены возможные виды опасностей присущие для макаронной промышленности. Далее был проведен анализ по каждому виду опасностей. Каждая опасность, угрожающая безопасности пищевой продукции, была оценена согласно серьезности с учетом возможного неблагоприятного воздействия на здоровье людей и согласно вероятности её возникновения. С помощью алгоритма, приведённого на рисунке 2, была определена вероятность возникновения (ВВ) того или иного опасного фактора, исходя из следующих вариантов оценки:

- 0 – невероятная;
- 1 – маловероятная;
- 2 – вероятная;
- 3 – частая.

Также экспертным путём оценивалась тяжесть (Т) последствий от возникновения того или иного опасного фактора, исходя из следующих вариантов оценки:

- 0 – легкая (незначительные последствия без повреждений);
- 1 – средняя (возможно медикаментозное лечение в течение нескольких дней);
- 2 – высокая (наносится серьёзный ущерб здоровью, болезнь);
- 3 – очень тяжелая (приводит к смертельному исходу).

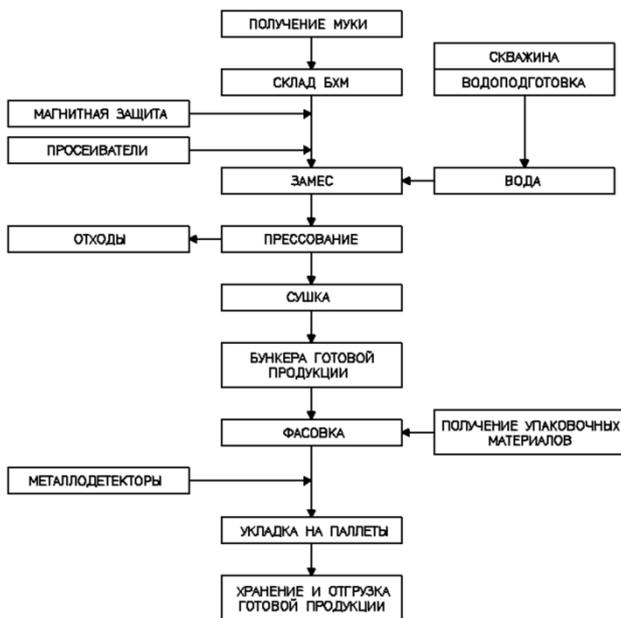


Рис. 1. Блок-схема макаронного производства

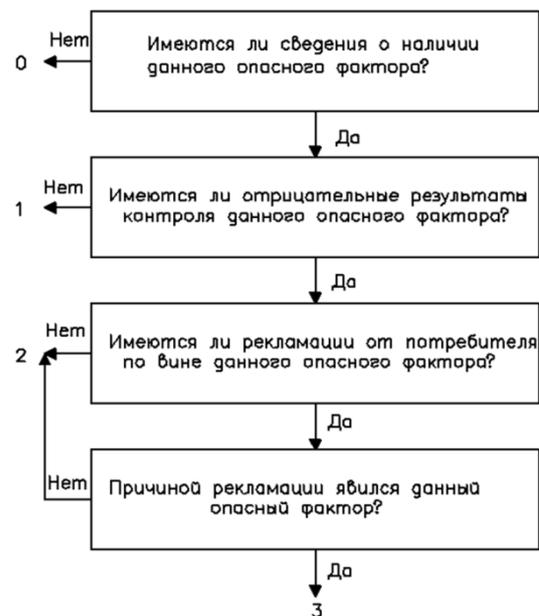


Рис. 2. Алгоритм определения вероятности возникновения опасного фактора

Общий анализ рисков (AP) основывается на оценке тяжести (Т) опасности и вероятности возникновения (ВВ), которую эта опасность представляет.

$$AP = T \times BB.$$

Распределение оценок по опасным факторам было проведено на основании профессиональных знаний группы безопасности, а также анализа исторических данных в области макаронной промышленности.

Полученные результаты по анализу рисков приведены в таблице 1.

Предупреждающие действия, такие как контроль параметров технологического процесса производства; термическая обработка; использование металлодетектора; обработка и дезинфекция оборудования и т.д. включены в две программы: программу предварительных мероприятий (ППМ) и программу обязательных предварительных мероприятий (ППМо).

По итогам анализа рисков были применены следующие критерии оценки.

$AP \geq 6$  – Внесение в ППМ, ППМ(о), или ККТ.

$AP < 6$  – Не нуждается в особых мерах контроля.

Таблица 1

Анализ рисков				
Опасность	Т ( $0 < T < 3$ )	ВВ ( $0 < BB < 3$ )	$AP = T \times BB$	Причина возникновения
Биологическая (микробиологическая) опасность				
БГКП	3	1	3	Сырьё, вода и/или гигиена производственной среды; недостаточная термическая обработка
Плесень	2	1	2	Сырьё (складирование) и/или благоприятные условия среды
Токсины	3	1	3	Сырьё, вода
Химическая и радиоактивная опасность				
Токсичные элементы	3	1	3	Сырьё, вода
Пестициды	3	1	3	Сырьё, вода
Аллергены	3	1	3	Сырьё
Радионуклиды	3	1	3	Сырьё
Физическая опасность				
Металлические тела	3	2	6	Сырьё; коррозия, изношенность и поломка оборудования.
Инородные не металлические тела	3	2	6	Сырьё; поврежденные поверхности; стекло; резина и пластик от прокладок оборудования и т.д. ...

В таблице 2 представлен перечень предупреждающих действий.

Таблица 2

**Перечень предупреждающих действий**

Наименование операции	Учитываемый опасный фактор	Контролируемые признаки	Предупреждающие действия
Получение воды	Биологическая (микробиологическая) опасность	Качество воды	Контроль воды по программе производственного контроля (ППК)
	Химическая и радиоактивная опасность	Качество воды	Контроль воды по ППК
Получение муки	Биологическая (микробиологическая) опасность	Качество муки	Контроль сырья по ППК
	Химическая и радиоактивная опасность	Качество муки	Контроль сырья по ППК
	Физическая опасность	Инородные тела	Входной контроль сырья. Установка просеивателей и магнитных колонок
Фасовка	Физическая опасность	Металл	Установка металлодетекторов
Хранение готовой продукции	Биологическая (микробиологическая) опасность	Условия хранения. Качество продукции	Соблюдение условий хранения
	Опасность от вредных организмов и примесей	Насекомые, грызуны	Проведение работ по дезинсекции и дератизации

Этап 7. Определение критических контрольных точек. При показателях  $AP \geq 6$ , управление мерами контроля производится как ККТ или ППМ(о). Это деление происходит на основании возможности мониторинга. Этапы, на которых можно держать под контролем опасность при ведении мониторинга и сократить её до приемлемых уровней, были определены как ККТ, а этапы, на которых проводятся контроль или какое-либо действие, или применяется процедура в целях профилактики или предупреждения, определены как ППМ(о).

Этап 8. Установление критических пределов для ККТ. Для каждой критической контрольной точки определён критический предел. Критический предел должен быть измеряемым, при этом он должны быть задан с учётом всех погрешностей, в том числе и измерения. Критические пределы заносятся в рабочие листы ХАССП, таблица 4.

Этап 9. Установление системы мониторинга для ККТ. На этом этапе для каждой критической точки разработана своя система мониторинга для проведения в плановом порядке наблюдений и измерений. Данные действия необходимы для своевременного обнаружения нарушений критических пределов и проведения соответствующих предупредительных или корректирующих действий (наладок процесса). Процедуры мониторинга также заносятся в рабочие листы ХАССП, таблица 3.

Таблица 3

**Рабочий лист ХАССП (пример)**

Наименование продукта: готовая продукция (макаронные изделия)						
Наименование технологического процесса: фасовка продукции						
Наименование операции	Опасность	Предупреждающие действия	Контролируемый параметр, критический предел	Мониторинг	Корректирующие действия	Документация
Контроль готовой продукции при фасовке	Физическая (наличие металлomagнитной примеси в макаронных изделиях)	Установка металлодетекторов	Металломагнитная примесь. Не более 3,0 мг в 1 кг продукта.	Каждые 4 часа контроль работы металлодетекторов.	Блокировка и изоляция продукции. Ремонт/ замена металлодетектора. Повторная проверка партии изделий.	Журнал контроля металлодетекторов.

Этап 10. Установление корректирующих действий. Для каждой критической контрольной точки составлены и документированы корректирующие действия, предпринимаемые в случае нарушения критических пределов, таблица 4. После превышения критических пределов ККТ или ППМ(о) необходимо указать и зарегистрировать корректирующие действия для управления потенциально опасными продуктами.

В случае попадания опасной продукции в реализацию разработана документально оформленная процедура её отзыва.

В таблице 4 приведены ККТ для макаронного производства.

**Критические контрольные точки**

Опасность	Получение воды	Получение муки	Прессование	Сушка	Получение упаковочных материалов	Фасовка	Хранение и отгрузка готовой продукции
Биологическая (микробиологическая) опасность							
БГКП	ППМ(о)	ППМ(о)			ППМ		
Плесень		ППМ(о)		ППМ			ППМ(о)
Токсины		ППМ(о)			ППМ		ППМ(о)
Химическая и радиоактивная опасность							
Токсичные элементы	ППМ(о)	ППМ(о)			ППМ		ППМ(о)
Пестициды	ППМ(о)	ППМ(о)			ППМ		ППМ(о)
Радионуклиды	ППМ(о)	ППМ(о)			ППМ		ППМ(о)
Физическая опасность							
Металл		ППМ	ППМ			ККТ	
Не металл		ППМ	ППМ			ППМ(о)	

Этап 11. Разработка процедуры верификации. Верификация: подтверждение соответствия установленным требованиям посредством предоставления объективных свидетельств. Проверка проводится один в год или во внеплановом порядке при выявлении новых неучтенных опасных факторов и рисков. Отчет о проверке утверждает руководитель организации.

Этап 12. Разработка процедуры управления документацией и записями. В системе контроля ХАССП большое значение уделяется документации, а главным образом, точной и эффективной регистрации данных.

Кроме основных документов программы ХАССП, таких как:

- политика в области безопасности выпускаемой продукции;
- рабочие листы ХАССП;
- процедуры мониторинга и т.д.

Необходимы документы подтверждающие:

- проведение внутренних проверок;
- данные по мониторингу;
- регистрация отклонений и корректирующих мероприятий.

После прохождения всех этапов можно говорить о том, что на предприятии разработана и внедрена система контроля безопасности пищевой продукции, основанная на принципах ХАССП. На сегодняшний день в Российской Федерации предусмотрена система добровольной сертификации «ХАССП».

Сертификат ХАССП гарантирует преимущество в получении заказов от тех сетевых ритейлеров, которые требуют от своих поставщиков сертифицированной системы. Кроме того, сертификация по стандарту ХАССП и (или) ГОСТ Р ИСО 22000-2007 – наиболее действенный, официальный способ показать потребителю при конечной реализации товара, что товар соответствует требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции».

### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 22000-2007. Система менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции. Введен 2008-01-01. М.: Стандартинформ, 2012. 30 с.
2. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования. Введен 2001-07-01. М.: Стандартинформ, 2009. 10 с.
3. Коник Н.В. Голубенко О.А., Шутова О.А. Современные представления о безопасности и качестве // Актуальные вопросы науки и техники: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Самара, 2015. С. 171–174.

**Н.В. Коник**

*доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры технологии производства  
и переработки продукции животноводства*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**И.И. Хитяева**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**А.В. Ковалев**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## **ОРГАНИЗАЦИЯ И АНАЛИЗ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА В СМК ПРЕДПРИЯТИЙ ПИЩЕВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ**

---

---

**Аннотация.** Внедрение СМК сложный и трудоемкий процесс, включающий в себя целый комплекс работ и затрагивающий, как различные аспекты деятельности предприятия, так и подсистемы системы менеджмента качества. Каждый день требования к качеству и безопасности возрастают, тем самым заставляют следовать мировым стандартам все более строго. В данной статье будет рассмотрен анализ системы контроля качества при внедрении системы менеджмента качества, описаны преимущества системы, а также преимущества, которые получают предприятия при ее внедрении.

**Ключевые слова:** контроль качества; система качества; система менеджмента качества.

**N.V. Konik**

*doctor of Agricultural Sciences, professor of the chair of Technology of production  
and processing of animal products*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

**A.V. Kovalev**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

**I.I. Khityaeva**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov state agrarian university named after N.I. Vavilov*

## **ORGANIZATION AND ANALYSIS OF THE QUALITY CONTROL SYSTEM IN THE CMK OF FOOD INDUSTRY ENTERPRISES**

**Abstract.** The implementation of the QMS is a complex and time-consuming process, which includes a whole range of activities and affects both the various aspects of the enterprise's activities and the subsystems of the quality management system. Every day, the requirements for quality and safety increase, thereby making it more stringent to follow world standards. This article will review the analysis of the quality control system when implementing a quality management system, describe the advantages of the system, as well as the benefits that enterprises receive when implementing it.

**Keywords:** quality control; quality system; quality management system.

Одной из основных проблем, от решения которой зависит успех и эффективность развития предприятия, является проблема организации и осуществления контроля качества. Система контроля качества представляет собой совокупность методов и средств, обеспечивающих выпуск продукции,

соответствующей установленным требованиям. Внедрение СМК (системы менеджмента качества) способствует достижению высоких результатов в области контроля качества.

Девиз предприятия: «Качество сегодня – гарантия на завтра». А основными целями политики в области контроля качества являются:

- контроль качества продукции на всех этапах жизненного цикла продукции;
- контроль технологической дисциплины;
- контроль функционирования СМК;
- контроль выполнения требований стандартов, ТУ, КД, ТД в процессах СМК, в том числе путем проведения как внутренних проверок собственными специалистами, так и внешнего контроля органами сертификации и испытательными лабораториями.

Современный подход к управлению качеством формировался на протяжении нескольких десятилетий. Их становление и динамика обусловлены как общероссийскими, так и республиканскими тенденциями социально-экономического развития. Механизм управления качеством и контроля качеством, как неотъемлемой составляющей, на предприятии совершенствуется непрерывно [1; 4].

Руководством предприятия было принято решение перехода от системы качества (СК), к СМК. Было обучено 2 специалиста и 3 инспектора по внутренней проверке СМК, уточнена политика предприятия в области качества в соответствии с целями предприятия и обязательствами по непрерывному улучшению, установлены измеримые цели, определены области деятельности СМК.

В целях подготовки предприятия к сертификации в настоящее время проводятся внутренние проверки по ежегодно разрабатываемым планам, по результатам которых составляется отчет. По выявленным несоответствиям разработан план корректирующих действий. Основное внимание на предприятии уделяется качеству, как выпускаемой продукции, так и процессам менеджмента качества. Приверженность идее качества отражена в Политике предприятия в области качества и очень важно, что ответственность и управление работой, связанной с функционированием и улучшением СМК, взяло на себя высшее руководство предприятия.

На предприятии применяется система управляемых идентифицированных и взаимодействующих процессов. Все процессы распределены по четырем основным категориям: процессы управленческой деятельности руководства; процессы менеджмента ресурсов; процессы жизненного цикла продукции; процессы измерения, анализа и улучшения. Каждый процесс, определенный в СМК, описан в форме документированной процедуры (стандарт предприятия), которая включает в себя описание процесса и карту процесса (графическое представление процесса в виде взаимосвязанных символов, обозначающих отдельные процессы).

На предприятии применяются методы мониторинга, измерения и контроля процессов СМК для демонстрации способностей процессов достигать запланированных результатов, с проведением корректировки, если результаты не достигнуты. На постоянной основе производится мониторинг и анализ информации, поступающей от внешних потребителей. Проводятся внутренние аудиты, что является одним из способов измерения эффективности СМК [1].

Организация осуществляет также мониторинг и измерение продукции для проверки соблюдения установленных к ней требований и включает в себя: входной контроль и испытания, контроль в процессе производства (операционный и приемочный контроль), окончательный контроль и испытания. Таким образом, контроль качества предусматривается на всех этапах производственного цикла изготовления продукции и проводится непосредственными исполнителями производственных операций.

Важнейшими целями в СМК предприятия являются:

- предоставление гарантий заказчику по обеспечению обусловленного уровня качества продукции;
- создание уверенности у руководства организации в том, что поставленные задачи в области качества будут выполнены.

Основными задачами СМК являются:

- активное управление всеми процессами, влияющими на качество продукции, как средство предупреждения появления несоответствий;
- организация эффективного контроля (оценки) соответствия продукции требованиям потребителей и организация контроля соответствия процессов;
- нормативно-методическое руководство работами по обеспечению качества.
- СМК базируется на принципах TQM (всеобщего менеджмента качества);
- приоритетное удовлетворение нужд и требований потребителей к качеству продукции;

- распределение ответственности и полномочий руководителей всех уровней управления организаций;
- работники всех уровней – основа организации, их полное вовлечение в работы по обеспечению качества продукции, поощрение инициативы и творчества исполнителей;
- управление деятельностью и соответствующими ресурсами как процессом;
- управление процессами по принципу замкнутого контура – от требований потребителя через реализацию процессов с введением обратной связи для определения удовлетворенности полученными результатами;
- постоянное улучшение деятельности организации;
- принятие решений, основанных на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками с целью повышения способностей обеих сторон создавать ценности.

Таким образом, действующая СМК на предприятиях пищевой промышленности представляет собой совокупность управляющих органов и объектов управления, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств, при управлении качеством продукции на всех стадиях ее жизненного цикла [3, 4].

От правильной организации и функционирования системы контроля во многом зависит эффективность действующей на предприятии СМК.

Эффективность действующей СМК анализируется руководством путем проведения совещаний. Анализу подлежат результаты контроля (входного, в процессе производства, окончательного), результаты внутренних проверок и корректирующих действий, претензий, предложений, инспекционного контроля. По результатам анализа оформляется протокол, на основании которого разрабатывается план совершенствования СМК, а по выявленным несоответствиям разрабатываются корректирующие действия.

Контроль качества на предприятии начинается с планирования и проектирования качества на основе запросов потребителей и результатов маркетинговых исследований. Проект оценивается на всех стадиях, начиная с составления технического задания и заканчивая выпуском продукции. По результатам работы составляется акт, принимается решение о производстве продукции. Затем контроль осуществляется на стадии планирования производства. Специалисты осуществляют контроль соблюдения требований технологических процессов.

В случае обнаружения несоответствующей продукции она немедленно помещается в изоляторы несоответствий, при этом ответственность возлагается на руководителей подразделений, которые уведомляются об этом. Изолированная продукция исследуется на предмет установления причины несоответствия и принимается решение о доработке, дальнейшем использовании или утилизации [2].

Далее все отчеты обобщаются, анализируются и составляется единый отчет за месяц, полугодие, год.

Таким образом, на предприятии функционирует сложная структура подразделений, участвующих в процессе контроля, который проводится с целью предотвращения выпуска продукции, не соответствующей установленным требованиям. Контроль качества носит предупредительный характер и основан на принципах недопустимости включения в производственный процесс материалов, комплектующих, оснастки, имеющих отклонение от установленных в технической документации требований, а также полной ответственности непосредственного исполнителя за качество продукции и качество исполнения своих обязанностей.

После применения к России санкций, нам нужно развивать свою экономику. Выпускать только качественную продукцию, является одним из главных факторов успеха предприятий, обеспечение их конкурентоспособности, экономический эффект.

### Литература

1. Голубенко О.А., Коник Н.В., Тяпаев Т.Б. Экономика качества. Саратов: ИЦ «Наука», 2011. 102 с.
2. Особенности управления качеством в сельском хозяйстве / Н.В. Коник, О.А. Голубенко, Е.В. Максименко, В.А. Коновалов // Актуальные вопросы науки и техники: Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Саратов: Инновационный центр развития образования и науки, 2015. С. 165-168.
3. Коник Н.В., Ковалев А.В., Тормышов П.С. Предварительный анализ при планировании применения инструментов «системы бережливого производства» в организации // Фундаментальная наука и технологии – перспективные разработки: материалы конференции. 2016. С. 115-117.

4. Коник Н.В., Голубенко О.А., Шутова О.А. Современные представления о безопасности и качестве // Актуальные вопросы науки и техники: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Самара, 2015. С. 171-174.

УДК 005.6

**Н.А. Конте**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный университет пищевых производств*

**О.В. Пасько**

*доктор технических наук, профессор кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

## **ВОСПРИЯТИЕ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ: АССОРТИМЕНТ МЯГКОГО БИОМОРОЖЕНОГО КАК ДЕСЕРТА**

---

**Аннотация.** В статье представлены результаты изучения ассортимента биопродуктов, а также актуальность разработки технологии мягкого биомороженого в качестве десерта.

**Ключевые слова:** биопродукт; биомороженое; пробиотик; пребиотик; десерт; натуральный продукт.

**N.A. Konte**

*student*

*Russia, Moscow*

*Moscow State University of food production*

**O.V. Pasko**

*doctor of technical Sciences, Professor of the Department of hospitality*

*Russia, Moscow*

*Moscow financial-industrial University «Synergy»*

### **PERCEPTION OF QUALITY OF GOODS BY CONSUMERS: ASSORTMENT OF SOFT BIO ICE-CREAM, AS DESSERT**

**Abstract.** The article presents the results of studying the assortment of bioproducts, as well as the relevance of the development of the technology of soft bio ice-cream as a dessert.

**Keywords:** bioproduct; bio ice-cream; probiotic; prebiotic; dessert; natural product.

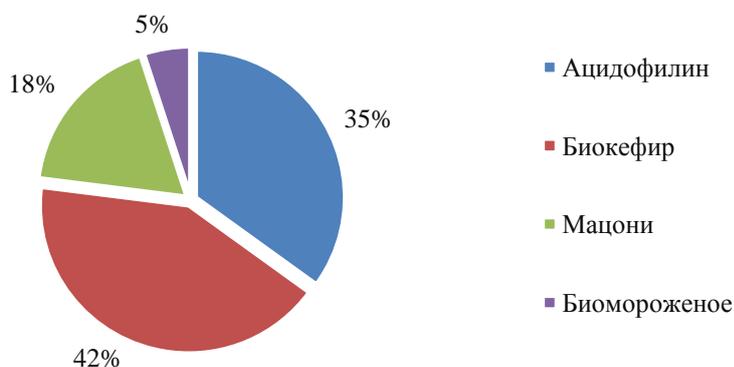
Актуальность. Достаточно много внимания в настоящее время уделяется вопросам питания, качеству и функциональным свойствам пищевых продуктов, которые помогают в решении проблемы сохранения здоровья и увеличения продолжительности жизни человека. Человечество старается при минимальных физических, материальных и временных затратах обеспечить и разнообразить свой дневной рацион всеми необходимыми организму витаминами, макро- и микроэлементами, пре- и пробиотиками [4, 7].

Распространение биопродуктов связано с развитием индустрии питания и расширением рынка продукции с заданными свойствами. В последнее время производителями предлагается различный ассортимент биопродукции. Одними из таких считаются десерты, которые в свою очередь являются особенно любимы детьми, а также и другими группами населения. В случае если в их состав будут входить пре- и пробиотики, оказывающие положительное влияние на организм, то их роль в рационе увеличится в разы. Также биомороженое актуально будет и в рационе детей, которые не любят классические кисломолочные продукты (кефир, мацони и т.д.), но для адекватного роста и развития они им необходимы. А при потреблении десерта – мягкого биомороженого они получают необходимые пре- и пробиотики [1–3].

Биомороженое – мороженое, обогащенное ацидофильной палочкой, диетический продукт пробиотического действия. Мягкое мороженое – продукт кремообразной консистенции, температурой -5°C до -7°C и взбитостью 40–80% [5; 6].

Целью проводимого исследования является изучение рынка мягкого биомороженого, дальнейшая разработка биотехнологии и принципов управления качеством при производстве мягкого биомороженого.

Объекты и методы исследования. При организации и проведении исследования для дальнейшей разработки биомороженого применялся комплекс общепринятых стандартных методов, таких как наблюдение, анкетирование и органолептическая оценка (дегустация). По результатам анкетирования была составлена диаграмма потребляемых молочных биопродуктов (рисунок 1).



**Рис. 1. Частота потребления молочных биопродуктов**

Также на основании результатов исследования было отмечено, что ассортимент биопродуктов в сегменте десертов небольшой.

Мороженое является достаточно популярным продуктом, выступающим как десерт после основного приема пищи. И если оно будет оказывать положительное влияние на организм, обеспечивая его необходимыми пробиотиками и пребиотиками, то это будет положительным фактором при выборе между обычным мороженым и биомороженым.

Результаты исследований. Был проведен анализ ассортимента молочных биопродуктов массового потребления. Также проведено анкетирование и дегустация уже известных торговых марок для выявления критериев и принципов для разработки нового вида биопродукта (десерта– мягкого биомороженого).

Выводы. На основании результатов проведенного анализа можно отметить, что исследования и разработка технологии мягкого биомороженого является актуальной.

### Литература

1. Германская Л.Г., Пасько О.В., Пензина О.В. Применение принципов HACCP при разработке технологии творожного биопродукта // Аграрный вестник Урала. 2014. № 8 (126). С. 34–37.
2. Пристипа О.А., Пасько О.В., Шадрин М.А. Использование модели активного качества при разработке технологии ферментированной сливочно-соевой добавки // Хранение и переработка сельхозсырья. 2007. № 3. С. 77–78.
3. Пасько О.В. Биотехнология молокосодержащих продуктов для функционального питания // Переработка молока. 2008. № 9.
4. Контарева В.Ю., Крючкова В.В., Яценко Н.Н. Технология и качественные показатели обогащенных кисломолочных биопродуктов // Техника и технология пищевых производств. 2012. № 1.
5. Хмелькова Н.В., Перевозчиков К.И., Кушнарева А.А. О сегментации потребителей «зеленых» брендов // Вестник Гуманитарного университета. 2014. № 4.
6. Красникова, Л.В. Микробиология продуктов животного происхождения: учебное пособие для вузов. СПб., 2016. 296 с. URL: <https://e.lanbook.com/book/90695>
7. Качанина Л.М., Замбалова Н.А., Хамагаева И.С. Создание нового биопродукта с использованием QFD-методологии // Вестник ВСГУТУ. 2013.

## **НОВШЕСТВА РОССИЙСКОЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются вопросы сертификации системы менеджмента качества и умение эффективно ее использовать на всех стадиях процесса производства и реализации продукции, что является гарантией стабильности и основой развития предприятия.

**Ключевые слова:** стандартизация; менеджмент качества; процессный подход.

**O.Yu. Kora**

*student*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

*Scientific adviser: T.A. Galynchik*

*candidate of economic Sciences, associate Professor of the Department of Commerce and management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

## **INNOVATIONS OF THE RUSSIAN STANDARDIZATION**

**Abstract.** The article deals with the issues of certification of quality management system and the ability to effectively use it at all stages of the production and sale of products, which is a guarantee of stability and basis for the development of the enterprise.

**Keywords:** standardization; quality management; process approach.

Стратегические цели в национальной системе стандартизации определяются Федеральным законом от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», который обеспечивает содействие интеграции нашей страны в мировую экономику и международные системы стандартизации как равноправного партнера, понижение технических барьеров в торговой деятельности, утверждение технических требований к продукции, которые обеспечивают безопасность, сохраняют здоровье и работоспособность человека, обеспечивают обороноспособность, экономическую, экологическую, научно-техническую и технологическую безопасность. Федеральный закон также нацелен на стимулирование развития российского производства и рост степени централизации управленческих процессов по регулированию качества продукции на основании национальных стандартов России.

На территории России с 1 ноября 2015 года введен новый национальный государственный стандарт – ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), который пришел на замену стандарту ГОСТ ИСО 9001-2011 (ISO 9001:2008).

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 устанавливает требования к системе менеджмента качества (СМК) в том случае, если организации:

– необходима демонстрация своих способностей непрерывно производить товары и (или) услуги, которые отвечают требованиям покупателей и соответствуют законодательным и нормативно-правовым требованиям;

– нужно повышать удовлетворенность потребителей путем результативного использования системы менеджмента качества, в том числе процессы по ее улучшению, и обеспечения соответствия потребностям покупателей и законодательным и нормативно-правовым требованиям.

Все требования стандартов отличаются общим характером и предназначаются для использования любыми организациями вне зависимости от их видов, размеров, поставляемых товаров и оказываемых услуг.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» состоит из 10 разделов: Область применения; Нормативные ссылки; Термины и определения; Среда организации; Лидерство; Планирование; Средства обеспечения; Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг; Оценка результатов деятельности; Улучшение [1, с. 3–4].

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 основывается на принципах менеджмента качества, которые описаны в ИСО 9000: ориентация на потребителей; лидерство; взаимодействие работников; процессный подход; улучшение; принятие решений, основанное на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений.

В свою очередь, ISO 9001:2015 устанавливает комплексные правила к объекту стандартизации для улучшения качества выпускаемой продукции, конкурентоспособности Российского производства на мировом рынке, что в конечном итоге приведет к улучшению качества жизни во всех сферах страны. В достижении таких результатов заинтересованы и потребители, и само государство в целом. На сегодняшний день сертификация проходит период адаптации и формирования подходов внедрения на предприятия.

С момента выхода стандарта ISO 9001:2015 начался трехлетний переходный период адаптации системы менеджмента качества к новым требованиям. Все сертификаты, выданные на соответствие ISO 9001:2008, должны быть переоформлены в течение трехлетнего переходного периода, так как с 15 сентября 2018 года они становятся недействительными. Срок действия сертификата – три года [6, с. 43].

Новый стандарт нацелен на использование «процессного подхода» при выработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества. В новой версии ISO применена совершенно иная структура разделов, которая позволила улучшить восприятие требований к системе менеджмента. Отметим, что данная структура не имеет обязательный характер для предприятий, но все же, применение унифицированной формы позволит сэкономить время при внедрении интегрированных систем менеджмента.

Итак, в новом стандарте применяется процессный подход, включающий цикл «Планируй – Дейлай – Проверяй – Действуй» (PDCA), и риск-ориентированное мышление. Процессный подход дает возможности предприятию планировать собственные процессы и их взаимодействия. Осуществление цикла PDCA позволяет организациям обеспечивать их процессы требуемыми ресурсами, реализовывать их управление, выявлять и осуществлять возможности для улучшений. Риск-ориентированное мышление помогает организациям определить факторы, способные приводить к отклонениям от планируемых результатов процессов и системы менеджмента качества предприятий, а также применять предупреждающие средства в управлении для сокращения отрицательных последствий и максимального применения появляющихся возможностей [8, с. 10].

Непрерывное исполнение требований и учет будущих потребностей и ожиданий в условиях все более динамичной и сложной среды ставят перед организациями сложнейшие задачи. Для разрешения данных задач организации могли бы считать необходимым применять разные формы по улучшению в дополнение к коррекции и постоянному улучшению, состоящие, например, в прорывных изменениях, инновациях и реорганизации.

Учет имеющейся ресурсной базы, определение пропорций между элементами ресурсной среды способствует принятию эффективных управленческих решений, повышению организации труда, стимулированию труда высокого качества, а использование при этом ресурсосберегающих технологий позволит значительно сократить затраты, что в совокупности обеспечит конкурентоспособность продукции и организации в целом [3, с. 24].

Содействие развитию и охране интеллектуальной собственности играет значительную роль в развитии и благосостоянии всего человечества, инновационной деятельности страны, в реализации интеллектуального потенциала нации. В результате чего наблюдается бурный экономический рост, создаются новые рабочие места и новые отрасли промышленности, повышается качество человеческой жизни [4, с. 11]. Для страны человеческий капитал – главный фактор формирования и развития инновационной экономики и экономики знаний, что является следующим витком ее развития [5, с. 7].

Предприятие самостоятельно назначает ответственное лицо для решения ключевых вопросов планирования и маркетинга, которое действительно разбирается в системе менеджмента качества и имеет соответствующую квалификацию. Это является необходимым условием для достижения высоких результатов в кратчайшие сроки. Нововведения коснулись процесса управления рисками. Данная часть процессного подхода содержит различные инструменты для оценки рисков, позволяющие пре-

дупредить последствия их наступления, улучшить качество продукции, повысить уровень производительности и привести к стабильности производства.

В целом, можно встретить большое число типовых несоответствий, обнаруживаемых при аудите, направленном на установление технологической состоятельности и зрелости систем менеджмента качества организаций, которые претендуют на получение государственных заказов, условиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015. На сегодняшний день для анализа соответствия в РФ применяют два стандарта: ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Это взаимосвязано с переходным периодом в практике сертификации, но необходимо брать во внимание разную доктрину этих стандартов, взаимосвязанную с тенденциями в развитии общего менеджмента.

В настоящее время по оценке несоответствий, обнаруженных при аудитах ГОСТ Р ИСО 9001-2015, главные проблемы бизнеса заключаются в документировании процедур систем менеджмента качества и управлении устройствами мониторинга. Общепринятая позиция о моральном старении предприятий или доминирующем воздействии износа основных фондов объективной информацией не подтверждена [7, с. 14].

Между тем, низкая степень документирования и нормирования процесса централизации управленческого процесса регулирования качества продукции как согласования интересов предприятий, покупателей и соблюдения утвержденных госорганами регламентов относительно качества определенной продукции (услуг) выступает основной подавляющей составляющей (88%) причин недостаточности развития систем менеджмента качества организаций. Трансформация данных причин в задачи по совершенствованию системы менеджмента качества должна быть на сегодня основной заботой госуправления в реальном секторе экономики РФ.

Организации должны в необходимых объемах: выработать, актуализировать и использовать документированные данные для обеспечения функционирования процессов; производить регистрацию и сохранять документированные данные для обеспечения уверенности в том, что данные процессы реализуются согласно тому, как это планировалось.

Очевидно, что использование системы менеджмента качества, которая основана на стандартах ГОСТ Р ИСО 9001-2015, способно гарантировать современным организациям следующие потенциальные преимущества:

- во-первых, способности стабильно производить товары и услуги, удовлетворяющие требования покупателей и соответствующие законодательным и нормативно-правовым требованиям;
- во-вторых, формирование возможности для роста удовлетворенности покупателей и демонстрации соответствия утвержденным условиям системы менеджмента качества;
- в-третьих, нацеленность усилий на риски и возможности, которые связаны со средой и целями организаций [2, с. 57].

Таким образом, наличие сертифицированной системы менеджмента качества и умение эффективно ее использовать на всех стадиях процесса производства и реализации продукции является гарантией стабильности и основой развития предприятия. Несмотря на то, что в настоящее время многие компании еще не в полной мере осознали преимущества сертификации, аналитики прогнозируют переход всех жизнеспособных российских компаний к управлению системой менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001-2015 в самое ближайшее время.

### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-09-28. М.: Изд-во стандартов, 2015. 31 с.
2. Баурина С.Б. Управление документацией в системе менеджмента качества предприятия // Научные исследования и разработки. Экономика фирмы. 2016– № 2(3)– С. 53–57.
3. Волкова И.А. Отраслевые особенности внедрения системы бережливости // Бизнес. Образование. Право. 2016. № 3 (36). С. 21–25.
4. Галынчик Т.А. Интеллектуальная собственность в России // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. № S4. С. 11–15.
5. Галынчик Т.А. Человеческий капитал в современных условиях // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2015. № 3. С. 7–10.
6. Гугелев А.В., Хаценко А.Н. Оценка изменения характера задач на российских предприятиях, выявленных при аудитах соответствия стандартов ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015 // Вестник Саратовского гос. социально-экономического университета. 2017. № 3(67). С. 43–47.
7. Ибрагимов Р.И. ISO 9001:2015 и практический анализ «контекста» и построение стратегий // Management. № 2. 2015. С. 13–18.

8. Хабибулин М.Р. Руководитель предприятия о системе менеджмента качества по ISO 9001:2015. Стратегия развития предприятия и управление результативностью процессов СМК // Стандартизация. 2017. № 5. С. 9–15.

УДК 338.2

**Р.Б. Корсуновский**

*нейромускулярный терапевт*

*Израиль, Бат-Ям*

**В.С. Петрова**

*кандидат культурологии, доцент кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

## ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ИНСТИТУТА СТАНДАРТОВ ИЗРАИЛЯ

---

---

**Аннотация.** Статья посвящена освещению деятельности Института стандартов Израиля в области стандартизации. Описаны принципы построения взаимодействия между Институтом и организациями, решившим пройти систему стандартизации. Приведен пример стандартизации в Израиле пищевых продуктов.

**Ключевые слова:** институт стандартов Израиля; стандартизация; HACCP; процесс стандартизации.

**R.B. Korsunovsky**

*Neuromuscular therapist*

*Israel, Bat Yam*

**V.S. Petrova**

*Candidate of Cultural Science, Assistant Professor of the Department of Commerce and Management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

## THE ACTIVITIES OF THE STANDARDS INSTITUTE OF ISRAEL

**Abstract.** The article is devoted to the activities of the Institute of Israeli standards in the field of standardization. The principles of interaction between the Institute and organizations that have decided to pass the system of standardization are described. An example of standardization of food products in Israel is given.

**Keywords:** standards institution of Israel; standardization; HACCP; process standardization.

Учреждением стандартов Израиля (СИ) является Государственная корпорация, отвечающая за установление стандартов для продуктов и услуг, предоставляемых в Израиле, испытания и сертификация продукции (по стандартам «печать одобрения») и подтверждающий, что сертифицированная продукция сохранит свои качества с течением времени.

Учреждение Стандартов Израиля было создано для того, чтобы служить гражданам Израиля и регулировать стандарты и процесс сертификации.

В 1953 году институт юридически был признан единственным авторитетом для установления израильских стандартов.

Институт стандартов Израиля (СИ) является официальным органом Израиля для подготовки и публикации израильских стандартов. СИ является неправительственной организацией с уникальным статусом. Согласно закону, цель Института стандартов Израиля состоит в подготовке стандартов, а также обеспечение качества продукции, которая производится или импортируется. Современный СИ включает процессы стандартизации, испытаний, сертификации и подготовки кадров под одной крышей, а также лабораторий в почти всех областях техники, предоставляя услуги испытаний и экспертизы для промышленности и торговли, а также регулирующие функции.

За последние почти полвека, и в соответствии с динамическим характером рынка, Институт стандартов Израиля стал интегрированным в повседневную жизнь почти каждого гражданина в качестве ведущей организации, ответственной за обеспечение качества и безопасности путем принятия

стандартов. Кроме того, Институт стандартов Израиля представляет интересы государства в международных организациях по стандартизации таких как ИСО и МЭК и активно помогает в интеграции Израиля в мировую экономику, участвуя в поддержании тесных связей и соглашений с международной сетью сертификации iqnet и МЕКСЕ.

Система сертификации продукции Израиля включает в себя три маркировки: знак стандартов, знак безопасности, и зеленая метка.

СИ предоставляет широкий спектр услуг для населения и специалистов, включая печатные и он-лайн информационные бюллетени для потребителей, нем собрана и доступна обширная библиотека стандартов и технической документации, а также предлагает полную программу обучения, которая включает в себя семинары, лекции, мастер-классы и курсы.

Институт стандартов Израиля поддерживает обширную сеть контактов с другими учреждениями стандартизации и сертификации за рубежом. Это позволяет ему заключать соглашения о взаимном признании качества в целях содействия по всему миру. Естественно, как промышленность, так и потребитель выиграют от этого упорядоченного процесса.

Целью Института стандартов Израиля является развитие и предоставление качественных услуг в различных технологических областях, которые включают стандартизацию, испытания и сертификацию продукции, услуг, процессов и систем управления.

Все это служит для:

- повышения качества продукции и услуг, поставляемых в Израиль;
- повышения конкурентоспособности израильских товаров и услуг, как в самом Израиле, так и за рубежом;

- улучшения качества жизни в Израиле.

Позволяет:

- вводить и вести междисциплинарные инициативы по обеспечению качества в израильской экономике;

- быть организацией с международной репутацией.

Институт формирует базовые ценности. Такие как:

- взаимное доверие и уважение к другим;

- клиент приходит первым;

- качественные услуги без ущерба;

- развитие и поощрение личных и профессиональных способностей работника;

- создание справедливых требований и получение справедливой прибыли.

СИ в дополнение к различным системам сертификации программ и услуг по обучению основал ежегодную неделю качества в Израиле. Она была разработана Институт стандартов Израиля, в качестве средства повышения осведомленности о качестве и стандартизации в израильском обществе и должна способствовать внедрению процессов обеспечения качества в организации. Первая такая неделя была проведена в 1997 году с участием лишь небольшого числа организаций. Национальная неделя качества быстро превращается в израильскую традицию, сотни организаций со всей страны принимают в ней участие, тем самым демонстрируя свою приверженность к повышению качества по всей стране.

Организации выбирают много различных способов, чтобы принять участие в Национальной неделе качества. Они проводят конференции, семинары, учебные дни, сертификации качества, проводят визиты качества, дни открытых дверей, участвуют в конкурсах, подписывают соглашения качества и многое другое.

Среди тех организаций, которые принимают участие в неделе качества деятельности:

- Кнессет (парламент Израиля);

- министерства;

- государственные институты;

- организации частного сектора;

- благотворительные организации и объединения;

- региональные и муниципальные органы власти;

- больницы;

- учебные заведения;

- израильская полиция;

- военная промышленность;

- армия обороны Израиля;

- и конечно Институт стандартов Израиля.

Каждый год Кнессет объявляет Национальный день качества. В этот день в стране избираются представители по вопросам качества для обсуждения проблем на пленуме и в Комитетах. Многие государственные чиновники придают большое значение своему участию в неделе качества.

Институт выдает Премии по качеству. Для этого проводится конкурс в деловом секторе. Это самый престижный конкурс. Он призван поднять планку качества, оптимизации процессов и поощрения организаций и иных органов, участвовать в непрерывном процессе совершенствования.

Конкурс проводится по двум направлениям: деловые качества и профессионализм.

Институтом Стандартов Израиля, в сотрудничестве с администрацией внешней торговли при Министерстве экономики и промышленности, разработана программа стимулирования участия промышленников и израильтян в процессах разработки международных стандартов в мире бизнеса, оказывающих влияние на международное стратегическое управление и возможность оказывать прямое влияние на развитие новых и инновационных продуктов. Цель участия в таких процессах стандартизации, связана с тем, чтобы гарантировать, что деятельность и бизнес-компаний будет максимально эффективной и позволит проникновению товаров Израиля на новые рынки.

Преимущества программы для индустрии Израиля:

- Раннее приобщение к нормам ответственности и непосредственным их содержанием, в зависимости от потребностей израильской промышленности.
- Создание деловых отношений с зарубежными коллегами, участвуя в работе комитетов по стандартизации.
- Выход на новые рынки, укрепляя способность конкурировать на рынках за рубежом и расширение экспорта.

Институт стандартов Израиля предоставляет инфраструктуру и поддержку для индустрии Израиля.

Каким же образом происходит процесс проверки на соответствие стандартам?

Аттестация проводится после осуществления организационного процесса, завершенного успешно, в соответствии с требованиями стандарта системы менеджмента в конкретной организации. Для того, чтобы начать процесс, рекомендуется приобрести устройство в центре информационных устройств, чтобы узнать требования и участвовать в тренингах. Также, вы можете воспользоваться услугами консультантов, которые специализируются в системе управления и могут провести предварительную оценку, обозначит проблемные зоны.

В конце процесса аудита институт стандартов Израиля будет производить тестирование для подтверждения соответствия системе менеджмента в организации в соответствии с требованиями стандарта.

Для проведения сертификационной экспертизы и Клиент и Институт должны выполнить ряд этапов, представленных в таблице 1.

Рассмотрим, для примера, систему стандартизации пищевых продуктов. Сегодня потребители знают о вреде, который может быть нанесен употреблением пищи, которая не безопасна.

Частные потребители, с одной стороны, и крупные розничные сети, с другой стороны, требуют от своих поставщиков продукции и производителей, сертификации своих систем управления качеством и безопасностью в соответствии с конкретными требованиями этой отрасли. Признание Институтом стандартов Израиля внедрения систем управления качеством в сельском хозяйстве свидетельствует о том, что организация предприняла необходимые шаги для реализации своей приверженности качеству и безопасности своих продуктов.

Глобальный разрыв – это документ требований, который первоначально был написан розничными сетями в Европе, известными как стандарт EurepGAP. Новая версия стандарта Global Gap определена как стандарт для обеспечения интегрированного качества в сельском хозяйстве и включает овощную продукцию, животноводство и аквакультуру. Важно изучить требования стандарта, чтобы дифференцировать продукцию и увеличить продажи.

Таблица 1

**Требуемые для сертификации шаги**

Клиент	Институт стандартов Израиля
Должен зарегистрироваться в Институте Стандартов в отделе качества (через регистрационную форму)	Направление ценового предложения и соглашение, содержащее план работы в течении трех лет после получения сертификата

Должен утвердить ценовую котировку	Назначает менеджера клиентов, который будет проводить транзакции с клиентом. Этап будет скоординирован, и будет проведен тест фазы 1, в котором будет рассмотрена готовность клиента к интеграции, будет подытожена формулировка подписи в сертификате, будут рассмотрены процедуры, будут согласованы ожидания с клиентом, и будет проведен тур.
Определяют дату проведения теста	
Если требуются корректирующие действия, организация завершает корректирующие действия, в том числе доказательства реализации, и отправляет их менеджеру	Менеджер клиента оценивает корректирующие действия и представленные доказательства.
Получает сертификат	Проводит контрольные проверки раз в год, чтобы убедиться, что построенная им система соответствует требованиям и постоянно улучшается.

Применение системы безопасности пищевых продуктов, уверяет, что организация делает все возможное, чтобы уменьшить вероятность того, что люди пострадают от продуктов, которые она поставляет на рынок. Таким примером выступает ХАССП – это система, которая направлена на предотвращение рисков в процессе анализа, выявление возможных рисков (опасностей), и определение контрольных точек (контрольная точка), чтобы избежать продуктов, которые не являются безопасными, чтобы добраться до рынка.

ИСО 22000 включает в себя требования ХАССП и направлена на все организации, желающие улучшить безопасность продуктов, которые он производит

Институт стандартов Израиля также сертифицирует следующие услуги:

- GLOBALGAP;
- BRC;
- SI ISO 22000.

Институт стандартов Израиля сотрудничает с американским NSF по стандарту HACCP и в сотрудничестве с ISACert Company по стандарту ISO 22000. В рамках процесса сертификации рекомендуется также внедрить систему управления качеством (в соответствии с требованиями ISO ISO 9001) в организации.

Сертификация системы управления безопасностью пищевых продуктов позволит организации:

- Определить и управлять опасностями для безопасности в пищевых продуктах.
- Постоянно и методично определять процессы обработки и профилактики.
- Соблюдать соответствующие законодательные требования и стандарты.
- Сокращать расходы по сравнению с потерянными материалами и отходами.
- Приведение текущих процессов к улучшению (даже вне основного соответствия требованиям).
- Переход к эффективным рабочим процессам.
- Гарантировать клиентам и заинтересованным сторонам, что организация уделяет первоочередное внимание обеспечению безопасности пищевых продуктов.

#### Литература

1. HACCP – Food Safety Management. URL: <https://portal.sii.org.il/eng/qualityauth/certificationtypes/food/haccp.aspx> (дата обращения: 7.03.2018).

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОАО «ШКЛОВСКИЙ МАСЛОДЕЛЬНЫЙ ЗАВОД»

---

**Аннотация.** В статье анализируется насыщенность рынка молочной продукции Республики Беларусь. Рассмотрены особенности использования Международных стандартов качества молочной продукции ОАО «Шкловский маслодельный завод».

**Ключевые слова:** молочная продукция; международные стандарты качества; конкурентоспособность.

O.V. Kurylo

*master of psychological sciences, senior lecturer of the department of social and humanitarian disciplines*

*The Republic of Belarus, Gorki*

*Belarusian State Agricultural Academy*

## USE OF INTERNATIONAL STANDARDS OF DAIRY QUALITY AS A CONDITION OF INCREASING COMPETITIVENESS OF JSC «SHKLOVSKIY MASK PLANT»

**Abstract.** The article analyzes the saturation of the dairy products market in the Republic of Belarus. The peculiarities of using the International standards for the quality of dairy products of JSC «Shklov butter factory» are considered.

**Keywords:** dairy products; International quality standards; competitiveness.

В настоящее время продовольственный рынок Республики Беларусь характеризуется многообразием ассортимента продуктов питания отечественных и зарубежных производителей. Так, на отечественном молочном рынке, довольно широко представлены йогурты российского производства, которые составляют конкуренцию молочной продукции отечественных производителей. Импортные молочные продукты питания, в большинстве своем, отличаются от белорусских молочных продуктов, не только органолептическими показателями и сроком хранения, но и четкой стратегией на рынке, большими финансовыми затратами на рекламу, а также такими важными атрибутами, как упаковка и название [1, 2, 4].

ОАО «Шкловский маслодельный завод» специализируется на выпуске цельномолочной продукции (на заводе перерабатывается порядка 30% поступающего сырья); заготовке, частичной доработке и отгрузке сырья для дальнейшей переработки на СООО «Данон Шклов».

Предприятие выпускает продукцию цельномолочную продукцию – молоко питьевое пастеризованное, сливки, кисломолочные продукты: сметана, ряженка, йогурты, продукт кефирный, творог.

Молоко является одним из важнейших продуктов питания. Оно по пищевым достоинствам занимает первое место среди всех продуктов, являясь источником полезных веществ широкого спектра. Потребление молочных продуктов нельзя исключить или значительно сократить. Спрос на данную продукцию является устойчивым и слабо подвержен сезонным колебаниям.

Молоко является исключительной пищей, которую приготовила для человека сама природа. В этом продукте есть все необходимые вещества, обеспечивающие нормальную жизнедеятельность человека от самого рождения и до глубокой старости.

Основными компонентами молока и молочных продуктов являются не только жиры и белки, но и минеральные соли, множество гормонов и ферментов, а также витаминов. Любая из составляющих частей молока обладает полезными свойствами, которые обусловлены выдающейся биологической ценностью. Одним из главных веществ, имеющих в составе молока, по праву считаются молочные белки, в которых содержатся незаменимые для человека аминокислоты.

В молоке содержится большинство необходимых организму веществ: белки, жиры, углеводы, витамины, минеральные вещества и т.д. – всего около 300 веществ, выполняющих энергетические, пластические и регуляторные функции в организме. Поэтому молоко по праву называют «эликсиром жизни»

Продукция, произведенная на предприятии, соответствует по своим характеристикам нормативным требованиям документов на каждый вид продукции.

Молоко пастеризованное относится к цельномолочной продукции и является традиционным молочным продуктом, полезно, питательно и содержит все необходимые организму компоненты.

Пищевая ценность молока повышается при употреблении его в виде кисломолочных продуктов. Кисломолочные продукты обладают высокими питательными свойствами, приятным вкусом и легко усваиваются. За 18-24 часа, когда происходит сквашивание продукта заквасками из молочнокислых бактерий, в молоке происходят благоприятные для нас изменения: частично расщепляются белки, приобретая мелкодисперсную структуру, что улучшает их усвоение организмом (цельное молоко усваивается за час на 32%, а кефир – на 91%); расщепляется молочный сахар (лактоза), благодаря чему кисломолочные продукты переносят абсолютное большинство людей в отличие от молока, непереносимость которого некоторыми лицами связана с отсутствием в их кишечнике особого фермента, расщепляющего молочный сахар; накапливается в сыворотке молочная кислота, которая тормозит развитие гнилостных микробов и способствует росту нормальной микрофлоры кишечника; увеличивается количество витаминов группы В, особенно витамина В2; вырабатываются естественные антибиотики, способные угнетать возбудителей некоторых болезней, в том числе и возбудителя туберкулеза [3].

Основным сырьем для производства творога служит молоко. Творог оказывает регулирующее воздействие на организм и повышает его иммунитет.

Йогурты изготавливаются из нормализованного по жиру молока с добавлением сахара, стабилизатора, фруктово-ягодных наполнителей и предназначаются для непосредственного употребления в пищу.

Основной целью работы производственного участка, является переработка сырья и получение готовой продукции соответствующей нормативным документам. Главной документацией, по производству продуктов, являются технологические инструкции, по которым осуществляется технологический процесс, ТНПА, рецептуры.

Одним из важнейших приоритетов производственной деятельности ОАО «Шкловский маслодельный завод» является обеспечение показателей качества и безопасности выпускаемой продукции.

На предприятии внедрены и действуют система менеджмента качества, система управления безопасностью пищевых продуктов – НАССР, система управления охраной труда СУОТ. В 2016 году проведен инспекционный контроль систем управления охраной труда СУОТ. Проведены сертификации систем управления безопасностью пищевых продуктов НАССР, менеджмента качества. Предприятием подтверждено соответствие законодательным требованиям, предъявляемым к данным системам. Предприятие обязано не только исследовать свой собственный продукт и методы производства, но и применять эти системы и их требования к поставщикам сырья, вспомогательных материалов.

Система менеджмента качества, соответствующая требованиям СТБ ISO 9001-2009 внедрена с 2007 года и сертифицирована в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, сертификат № ВУ/112 05.01.008.00837, действителен до 08.02.2019 г. Система менеджмента безопасности пищевых продуктов на основе анализа опасностей и критических точек (НАССР) внедрена 27 июля 2011 года, зарегистрирована в Реестре под № ВУ/122 05.02.008.00272, сертификат действителен 27.07.2019 г. система управления охраной труда внедрена 25 ноября 2014, зарегистрирована в Реестре № ВУ /112 05.04.091 01242, сертификат действителен до 11.05.2018.

На предприятии действующим нормативным документом на молоко заготавливаемое является СТБ 1598– 2006 «Требования при закупках. Молоко коровье».

При приемке сырья на предприятии ведется строгий контроль количества поступающего молока при помощи весов электронных счетчиков. Отгрузка молока осуществляется при помощи насосов.

### Литература

1. Алешина И.В. Поведение потребителей: учеб. пособие. М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. 384 с.
2. Наши цены / ОАО «Шкловский маслодельный завод». 2017. URL: <http://shklovmaslo.by/prays> (дата обращения: 19.10.2017).
3. Хруцкий В.Е., Корнеева И.В. Современный маркетинг: настольная книга по исследованию рынка: учеб. пособие; 2-е изд., перераб. и доп. М.: Финансы и статистика, 1999. 528 с.

УДК 658:656.2

**Е.А. Ларченко**

*старший преподаватель кафедры «Подвижной состав железных дорог»  
Россия, Чита*

*Забайкальский институт железнодорожного транспорта*

**А.В. Ларченко**

*кандидат технических наук, доцент кафедры «Подвижной состав железных дорог»  
Россия, Чита*

*Забайкальский институт железнодорожного транспорта*

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ И РЕМОНТЕ ПОДВИЖНОГО СОСТАВА**

---

---

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются специальные вопросы управления техническим состоянием подвижного состава, связанные с использованием требований и рекомендации стандартов для целей управления качеством продукции, услуг и процессов на железнодорожном транспорте.

**Ключевые слова:** стандарты; железнодорожный транспорт; надежность; система менеджмента качества; отказ; метод 8 шагов.

**E.A. Larchenko**

*Senior lecturer of the department «Rolling stock of railways»*

*Russia, Chita*

*Transbaikal Institute of Railway Transport*

**A.V. Larchenko**

*candidate of technical sciences, associate professor of the department «Rolling stock of railways»*

*Russia, Chita*

*Transbaikal Institute of Railway Transport*

## **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR MANUFACTURE AND REPAIR OF MOBILE COMPOSITION**

**Abstract.** This article deals with special issues of managing the technical condition of the rolling stock associated with the use of requirements and recommendations of standards for the purposes of managing the quality of products, services and processes in rail transport.

**Keywords:** standards; railway transport; reliability; quality management system; failure; 8-step method.

Для того, чтобы повысить систему менеджмента качества, предприятие должно установить цели, разработать процессы в данной области и обеспечить ресурсами, которые потребуются для достижения желаемого результата.

Железнодорожный транспорт России постоянно развивается, совершенствуя свою систему управления, решая проблемы качества ремонта и поставляемых услуг, с помощью создания новых методик и корпоративных стандартов ОАО «РЖД»

В результате развития стандартов по качеству, корректировались и принципы управления качеством на предприятии.

В настоящее время на железной дороге корпоративная система управления качеством находится в стадии проектирования, и там повсеместно используются принципы управления надежностью систем и процессов согласно методологии системы менеджмента качества и бережливого производства.

Благодаря совершенствованию корпоративной системы управления качеством, в ОАО «РЖД» создаются новые положения совершенствования планово-предупредительного ремонта подвижного состава, создаются корпоративные стандарты ОАО «РЖД» (СТО, СТК) на уровне международных (ISO) и национальных (ГОСТ РФ) стандартов.

Общепризнанным и основополагающим на железной дороге является принцип постоянного улучшения, который впервые сформулирован в 1939 году Уолтером Шухартом и активно использовался Эдвардом Демингом, а в настоящее время имеющий место во всех видах документов по качеству в ОАО «РЖД».

ОАО «РЖД» активно внедряет мероприятия по принципу постоянного улучшения (цикл PDCA), куда входит 8 принципов управления международного стандарта качества ISO-9000 и является основой систем менеджмента качества (стандарт ISO-9001).

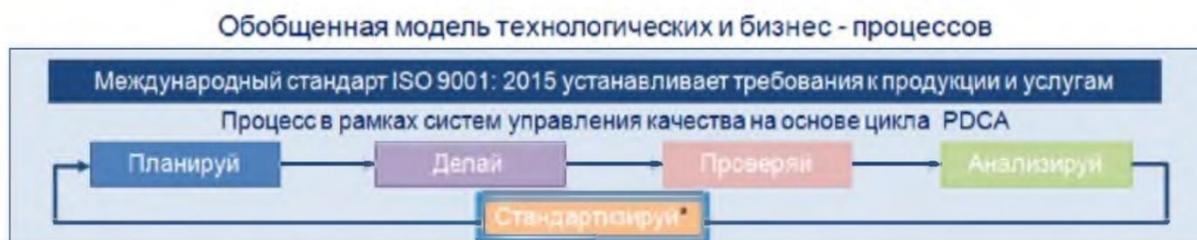


Рис. 1. Система управления качеством на основе цикла PDCA

Принцип постоянного улучшения – основа основ любой системы управления качеством в любой организации, и он необходим для повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон (рисунок 1).

Цикл PDCA – это постоянный процесс улучшения деятельности предприятия и состоит из четырех этапов: Plan (планирование), Do (выполнение), Check (проверка), Act (анализируй, корректируй, исправляй).

Реализация цикла PDCA в системе ремонта и технического обслуживания локомотивов может быть эффективно осуществлена с использованием положений международного стандарта ITIL (Information Technology Infrastructure Library), который был разработан применительно к информационным системам и применяется практически в любой области сервисного обслуживания и ремонта, что отражено в международном стандарте ISO 20000 (есть проект соответствующего ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 «Управление услугами»).

ITIL – это библиотека рекомендаций, которая описывает лучшие способы работы организации, занимающихся предоставлением услуг. Эта библиотека состоит из 10 книг, главными из которых для технического обслуживания и ремонта являются две: «Поддержка услуг» и «Предоставление услуг». Эти две книги объединены в общий раздел ITIL «Техническое сопровождение» (IT Service Management – ITSM).

Стандарт ITSM рекомендует сосредоточиться на клиенте и его потребностях, а также на услугах, предоставляемых пользователю. В ОАО «РЖД» стандарт ITSM успешно внедрен в хозяйствах связи (ЦСС) и информационных технологий (ЦКИ).

Использование рекомендаций, а также положительного опыта подходов стандартов существенно ускорит создание системы управления надежностью в сфере ремонта и технического обслуживания подвижного состава.

В настоящее время известно, что длительный простой подвижного состава на обслуживании и ремонте может быть вызван, с плохой организацией работы рабочих на предприятии. Это могут быть отклонения или нарушения сроков выполнения установленного технологического процесса, закупка некачественных запасных частей или материалов, нередко встречаются случаи их повторного использования.

Для оценки качества технологического процесса технического обслуживания и ремонта любого вида, а также для пошагового решения определенной проблемы или устранения дефекта в ОАО «РЖД» успешно используется стандарт организации «Методы и инструменты улучшений Методы решения проблем. 8 шагов» [3].

Целью данного метода является нахождение и деление определенной проблемы на 8 шагов и решать их с записью результатов, что позволяет накапливать опыт и предотвращать появление подобных проблем в будущем.

Под нахождением и решением проблемы понимается нахождение первопричины, которая приводит к несоответствиям, дефектам, отказам и другим негативным последствиям, а также помогает найти правильные решения для устранения этих причин. Как правило, все найденные несоответствия, дефекты, отказы не всегда понятны без проведения соответствующего анализа.

Например, шум, треск, при движении подвижного состава могут быть вызваны трещиной внутренней обоймы подшипника (дефект), а сама трещина может быть вызвана завышенным диаметром шейки оси колесной пары (первопричина).

В некоторых случаях понятия «дефект», «отказ» или «несоответствие» могут быть объединены в одно понятие как «инцидент».

Инцидент – это любая ситуация, отличная от нормальной эксплуатации подвижного состава, это может быть нарушение режима эксплуатации, либо предотказное состояние (устранение которого гораздо дешевле, чем самого отказа), замечания машиниста (по данным бортового журнала ТУ-152) по которым выполняется работа для их дальнейшего устранения.

На основании этих полученных данных из всех доступных источников информации выявляются эти инциденты или их подозрения и тогда в этом случае может применяться метод «8 шагов».

Метод 8 шагов применяется при обнаружении или подозрении каких-либо несоответствий, отказов, дефектов, то есть инцидентов, либо их негативных последствий.

Для качественного управления техническим состоянием подвижного состава при техническом обслуживании и ремонта, а также для решения описанных выше проблем, а также при использовании корпоративных стандартов системы менеджмента качества (5W2H, 5Why) можно составить алгоритм работы с инцидентами в соответствии со стандартом 8D.

На рисунке 2 представлен процесс поэтапного алгоритма работы с инцидентами в соответствии со стандартом 8D.

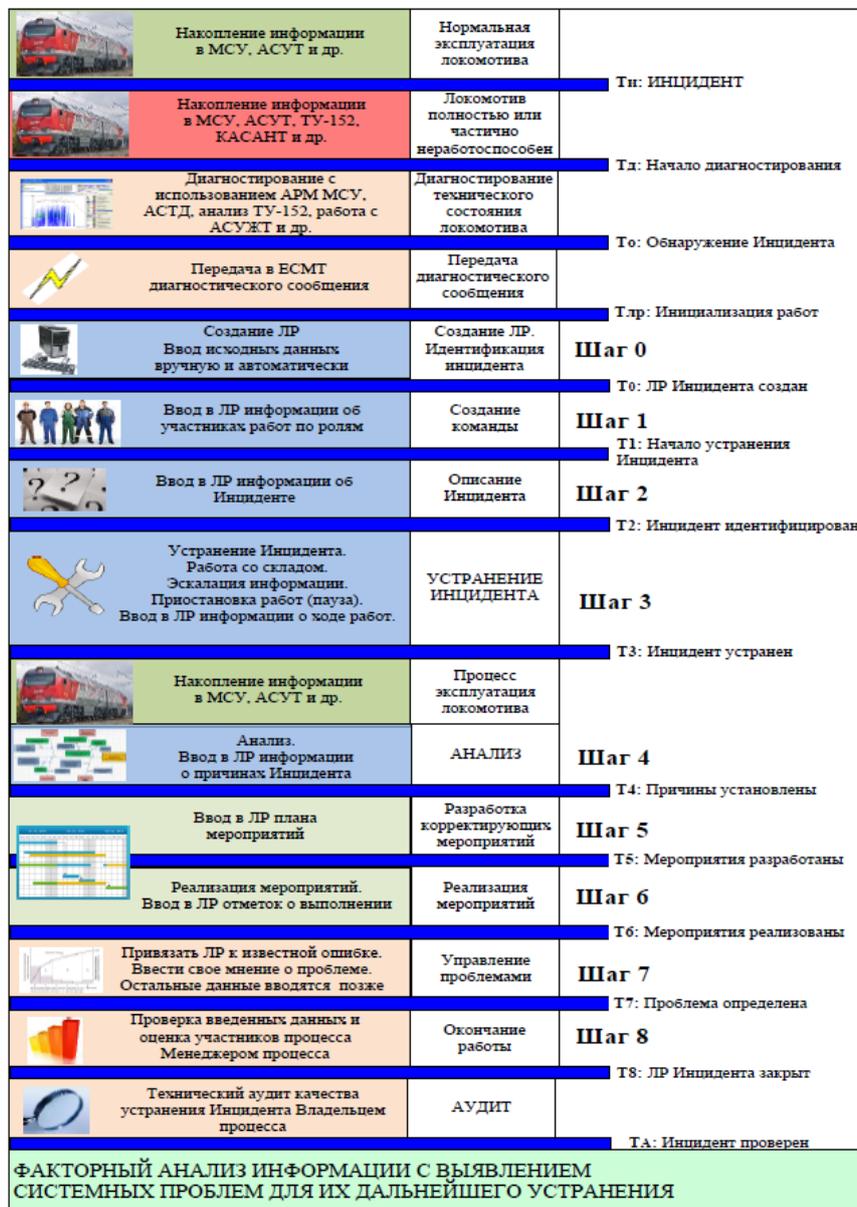


Рис. 2. Алгоритм работы по устранению несоответствий по методике 8D

На начальном этапе управления несоответствиями, то есть инцидентами происходит сбор данных со всех возможных источников информации, в том числе систем диагностирования.

В качестве данных диагностики можно использовать данные с бортовых систем управления и диагностики подвижного состава, а также со стационарных и переносных систем технического диагностирования, а также можно воспользоваться данными при выполняемом ремонте или техническом обслуживании.

На этапе управления проблемами осуществляется обработка всех несоответствий, то есть (инцидентов) с помощью методов математической статистики и факторного анализа, где выявляются причины возникновения инцидентов и определяют методы их устранения при проведении корректирующих мероприятий в подразделении.

На этапе управления техническим обслуживанием и ремонтом анализируются качество выполняемых ремонтов или услуг, прослеживается их взаимосвязь с выявленными проблемами.

Таким образом, результатом использования алгоритма работы по устранению инцидента в соответствии по методике 8D является:

- снижение времени, затрачиваемое на поиск причины и ее устранение, на устранение несоответствия, дефекта, отказа;
- определение первопричины и предотвращение ее появления в других аналогичных случаях и объектах (снижение количества повторных проблем);
- представление информации в виде удобном для анализа, контроля и подтверждения результативности решения проблемы;
- оценивание результативности и эффективности предлагаемых улучшений.

#### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2015. 31 с.
2. СТК 1.10.010 Корпоративная интегрированная система менеджмента качества ОАО «РЖД». Термины и определения. Введ. 2009-10-01. М.: ОАО «РЖД», 2009. 71 с.
3. СТО 1.05.515.1 Методы и инструменты улучшений. Методы решения проблем. 8 шагов. Введ. 2009-07-01. М.: ОАО «РЖД», 2009. 23 с.
4. СТО 1.05.515.7 Методы и инструменты улучшений. Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S». Введ. 2009-07-01. М.: ОАО «РЖД», 2009. 15 с.

**УДК 006.83**

**П.А. Лужецкая**

*кандидат технических наук, ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники  
Россия, Ростов-на-Дону  
Донской государственный технический университет*

**Т.С. Водолазская**

*студент  
Россия, Ростов-на-Дону  
Донской государственный технический университет*

## **ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И МОТИВАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ**

---

---

**Аннотация.** В данной статье поставлена задача рассмотреть нормы правового регулирования качества товаров и услуг. Проанализированы основные причины правового регулирования. Рассмотрены изменения в документах, определяющих нормы качества, на государственном уровне. Сделаны выводы о роли правового регулирования.

**Ключевые слова:** качество; регулирование; законодательство; продукция; услуги.

**P.A. Luzhetskaya**  
*candidate of technical Sciences, Assistant of the Department of Applied and Computer Engineering  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

**T.S. Vodolazskaya**  
*student  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

## **LEGAL REGULATION AND MOTIVATION OF PROVISION OF QUALITY OF PRODUCTION AND SERVICES**

**Abstract.** The task of this article is to consider the norms of legal regulation of the quality of goods and services. The main causes of legal regulation were analyzed. Changes in the documents defining the quality standards at the state level were considered. Conclusions about the role of legal regulation were drawn.

**Keywords:** quality; regulation; legislation; production; the services.

Качество продукции – это совокупность параметров, обуславливающих ее пригодность к пользованию, ее способность удовлетворять собственному назначению.

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять поставленные либо предполагаемые потребности покупателя.

Почему возникает необходимость в правовом регулировании обеспечения качества продукции и услуг? На наш взгляд, ответ на этот вопрос заключается в том, что в настоящее время происходят изменения в экономических отношениях в России, развитие предпринимательской деятельности, возникновение многообразных форм собственности. Все эти факторы повлияли на изменения в законодательстве, связанном с правовым регулированием обеспечения качества продукции и услуг [1].

Так, например, 1 июля 2003 года вступил в действие Федеральный закон РФ «О техническом регулировании». Принятие Закона было вызвано потребностью изменить существующий технико-экономический уклад хозяйственной системы РФ, создав новый системный подход управления российской экономики и технического регулирования. А также потребностью исполнить в полном объеме запросы договоров по техническим барьерам в торговле в ВТО и снятия данных барьеров. После вступления в силу названного Закона потеряли собственную мощь законы РФ «О стандартизации» и «О сертификации» и все правовые основы прежних законов оказались сосредоточенными в новом Законе [2,3].

Действующее законодательство РФ охватывает особые нормативные акты и отдельные нормы, предназначенные для обеспечения надлежащего качества продуктов, дел, услуг. Основная роль в особом регулировании отводится ФЗ от 27.12.2002 – ФЗ «О техническом регулировании» (Закон о техническом регулировании). Данный документ регулирует дела, возникающие: при разработке, принятии, выполнении и использовании обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; при принятии, разработке, использовании и выполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам изготовления, хранения и эксплуатации, перевозки, реализации и уничтожении; при оценке качества [4].

Техническое регулирование – правовое регулирование отношений при установлении, применении и исполнении обязательных требований к объектам технического регулирования, добровольных требований к объектам технического регулирования, оказанию услуг или выполнению работ и правовому регулированию отношений при оценке соответствия.

Понятие «техническое регулирование» предполагает под собой правовое урегулирование в следующих областях: стандартизация, техническое законодательство и оценка соответствия.

Основной задачей технического регулирования можно считать принятие технических регламентов (ТР), которые принимаются в целях охраны жизни и самочувствия людей, имущества физических и юридических лиц, государственного либо муниципального имущества; охраны находящейся вокруг среды, жизни, либо здоровья животных и растений; избегания деяний, вводящих в заблуждение потребителей.

Но, несмотря на наличие законодательства, регулирующего обеспечение качества продукции и услуг, очень многое в этом вопросе зависит от руководителя и трудового коллектива предприятия. Системы и методы управления качеством, существующие на разных предприятиях, индивидуальны, так как в принципе не может существовать единого понятия правового регулирования обеспечения качества продукции и услуг. Они формируются на основе требований потребителей.

Качество – это совокупность параметров уже изготовленной определенной продукции, выполненных задач, оказанных услуг.

Правовая категория качества означает уровень соотношения параметров продукции, дел и услуг договору, а в вариантах, предусмотренных законодательством неотъемлемым потребностям, установленным федеральными нормами. Правовое регулирование качества никак не обозначает конкретного действия на объекты материального мира (вещи и их характеристики), по причине того, что право регулирует общественные дела между людьми. А также через их поведение влияет на объекты материального мира. Следовательно, правовое регулирование качества соответствует правовому регулированию отношений, возникающих с целью удовлетворения определённым нормам качества продукции, дел и услуг; активности лиц (органов власти, производителей, продавцов, исполнителей, покупателей), связанной с установлением и соблюдением конкретных норм (требований к качеству), обязательных для лиц, от поведения которых зависит качество.

В современном мире качество является важнейшим фактором, отвечающим за конкурентоспособность, успех, востребованность на рынке товаров и услуг. Поэтому производители стараются различными способами улучшить качество. Для мотивации производителей улучшать качество продукции по всему миру создаётся множество премий, присуждаемых за высокое качество оказанных услуг и производимой продукции. Так, например, самыми известными и престижными являются ниже описанные премии. Премия Деминга – японский конкурс за успешную разработку и использование методов управления качеством в масштабах всей организации. Национальная премия качества Малколма Болдриджа, мерки которой сформировали экономическую базу не только американского, но и мирового бизнеса последних лет. Европейская премия качества, представляющая собой пример взаимовыгодного сотрудничества компаний Европы под эгидой Европейского фонда управления качеством. В связи с ростом экономики нашего государства, в нём в последние десятилетия стали проводиться различные конкурсы в области оценки качества. Причём при их проведении оценивается не только конкретная услуга или отдельная продукция, но и система её изготовления и оказания в общем, подход к работе руководителей и персонала. Оценка уровня качества лишь один из многих критериев конкурса. В последние годы в России получили популярность такие конкурсы как «Знак качества XXI века», «Народная марка», «100 лучших товаров России» и многие другие. Все эти конкурсы государственного масштаба. Так же, нам хочется сказать, что существуют и городские конкурсы. Одним из них является конкурс среди организаций, проводимый Правительством города Санкт-Петербурга. Его победители получили награду – почетный знак «За качество товаров (продукции), работ и услуг». Все эти премии значительно выделяют их победителей среди других организаций. Мы считаем, что стремление большинства производителей получить данные премии во многом облегчает правовое урегулирование качества.

В заключении, хотим сказать, что правовое регулирование обеспечения качества товаров и услуг в современных условиях жизни является её неотъемлемой частью. Увеличение качества продукции и услуг поднимает экономику государства, уровень жизни населения, увеличивает производство высококачественных товаров, повышает их конкурентоспособность на рынках, как на внутренних, так и на мировых. А для наиболее хорошего правового урегулирования обеспечения качества товаров и услуг необходима слаженная работа всех правовых органов управления, как на государственном, так и на муниципальных уровнях, руководителей предприятий и трудовых коллективов.

### Литература

1. Качество продукции и пути его повышения. Ч. 1. URL: [https://otherreferats.allbest.ru/management/00147972\\_0.html](https://otherreferats.allbest.ru/management/00147972_0.html) (дата обращения: 22.02.2018).
2. Закон от 10 июня 1993 г. № 5154-1 «О стандартизации». Ч. 1. URL: <http://base.garant.ru/10104977/#friends> (дата обращения: 21.02.2018).
3. Закон от 10 июня 1993 г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг». Ч. 1. URL: <http://base.garant.ru/100795/#friends> (дата обращения: 21.02.2018).
4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Ч. 1. URL: <http://base.garant.ru/12129354/#friends> (дата обращения: 21.02.2018).

**П.А. Лужецкая**

*ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

**С.Н. Гуртовой**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственной технической университет*

## **ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ИХ ВЫБОР**

---

**Аннотация.** В современном мире ассортимент потребительских товаров очень широк и разнообразен. Для производителя и реализатора очень важна способность товара выполнять свое назначение – удовлетворение потребительского выбора, основополагающей которого является качество товара.

**Ключевые слова:** качество; восприятие товара; потребитель; товары низкого качества; товары высокого качества.

**P.A. Luzhetskaya**

*Assistant of the Department of Applied Informatics and computer engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**S.N. Gurtovoy**

*student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **FEATURES OF PERCEPTION OF QUALITY OF GOODS BY CONSUMERS, AFFECTING ON THEIR CHOICE**

**Abstract.** In the modern world, the range of consumer goods is very wide and varied. For the manufacturer and distributor, the ability of the product to fulfill its purpose is very important – the satisfaction of the consumer choice, the underlying of which is the quality of the goods.

**Keywords:** quality; perception of the goods; consumer; low quality goods; high quality goods.

Потребители все лучше начинают разбираться в различных товарах, постепенно определяясь с требованиями к качественному продукту. А производители направляют маркетинговые усилия на то, чтобы сократить разницу между имиджем своих брендов и восприятием и ожиданиями от них потребителей.

Качество, с точки зрения производителя, определяется в первую очередь теми нормативными документами, которым должен соответствовать товар, изготовленный для продажи. К ним относятся различные стандарты (ГОСТ, ОСТ), технические условия (ТУ), законы (например, Закон о защите прав потребителя) и другие документы, регламентирующие производство, хранение, распространение, использование и сервис [1]. Произведенный товар должен быть эффективным, безопасным и долговечным, его необходимо ремонтировать, проводить гарантийное или сервисное обслуживание. Но в результате многочисленных исследований были получены данные, позволившие утверждать, что потребитель имеет другое восприятие того же товара, оценивая его через так называемый «целостный образ восприятия». В основе этого «гештальта» товара лежит взаимодействие представлений покупателя о значимых качествах для данной товарной группы, информации из рекламы, общения с другими людьми, цены, доступности товара и т.д. В последние годы большую роль для восприятия товара как качественного, является сам бренд. Так, зарекомендовавший себя на мировом рынке бренд одежды «Adidas» в последние годы, не имея такого качества одежды, как было много лет назад, по-прежнему привлекает покупателя, не взирая на завышенную стоимость. Это формирует потребительский стереотип.

Производитель, создавая новую торговую марку, сталкивается со сложностями в продвижении, но скорость преодоления этих сложностей будет зависеть от множества параметров, складывающихся их конкурентоспособности товара, а значит, в первую очередь, качества, относительно которого у покупателя формируется мнение в отношении данного товара.

Необходимо отметить, что понятие «качество товара» в представлении покупателя имеет более размытые рамки, включающие набор материальных и содержательных признаков. При этом сам же «представитель» бренда должен иметь более четкие и понятные позиции качественных характеристик, иначе потребитель может растеряться и предпочесть другую марку. Поэтому, должен сохраняться некий баланс между прямыми и привлекательно приукрашенными заявлениями для формирования устойчивого и долгосрочного доверия к качеству товара.

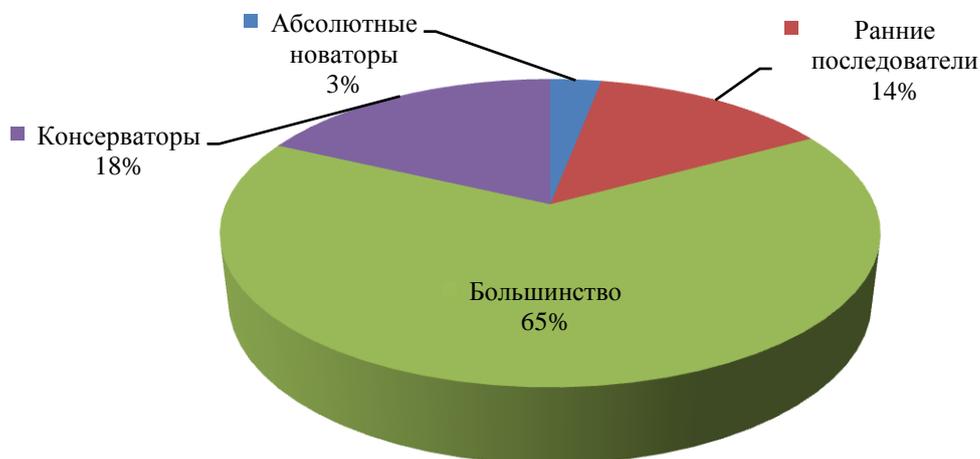
Зачастую расхождения в восприятии качества товаров производителем и потребителем на руку первому, т.к. имеется ряд выявленных критериев, согласно которым покупатель может приобрести товар, посчитав его более качественным, относительно других:

- потребители могут не заметить настоящих характеристик товара;
- потребители могут принять внушаемую продавцами ценность товара;
- потребители могут перенести на продукт несуществующие черты;
- потребители могут найти непредусмотренное производителем, дополнительное назначение товара;
- цена сама может служить для многих покупателей индикатором качества;
- у разных сегментов потребителей различные приоритеты качественных характеристик.

Восприятие качества товара потребителями основано на впечатлениях, вызванных не только названием марки, но и внешний вид ее упаковки, а также на оценочных ощущениях, полученных после использования товара. Эти представления или впечатления в маркетинговой литературе называют свободными ассоциациями [2, с. 153]. Но не стоит забывать о том, что один и тот же образ может вызвать разную реакцию, и это должно учитываться либо в функциональном разнообразии одного товара, что предполагает дополнение основных характеристик товара формированием вторичных элементов, либо расширение количества позиций товара, каждая из которых будет иметь разный стиль и качество на любой вкус потребителя.

Большую роль в вопросах формирования понятия качества товара для покупателя играет компетентность специалиста, рекомендующего продукт. Но в современном мире, если человек имеет некоторое представление о данном товаре, то он скорее откажется от консультации подобного рода. Причина состоит в том, что покупатель хочет избежать «навязывание» товарной позиции.

Исходя из различных типов первичного восприятия качества нового товара, можно выделить несколько видов покупателей. Первых можно назвать абсолютными новаторами, которые минимально оценивают качество продукта, рискуют попробовать, не боясь промахнуться по исходу «тестирования». Вторые – так называемые «ранние последователи» очень быстро решаются на приобретение товара, но заранее вооружившись первой полученной информацией из различных источников. Третьи относятся к большинству людей: долго раздумывают, взвешивают, осведомляются о качестве товара у окружения, ориентируясь на их позицию и мнение. И четвертые – те, что предпочитают пользоваться товаром, давно зарекомендовавшим свое качество, или решаются на его приобретение по прошествии долгого времени, когда продукт можно назвать «традиционным» (рисунок 1).



**Рис. 1. Сегментирование потребителей по скорости принятия и первичного восприятия качества нового товара [3]**

Введем такое понятие как «ценовой интерес». Оно выражается в акцентировании внимания покупателя на стоимости товара [4]. Относительно этого также происходит формирование представления о качестве товара, и оно не всегда верно, чем несомненно пользуется производитель и реализатор. Но необходимо заметить, что здесь большую роль играет и материальное благополучие покупателя. Для примера рассмотрим приобретение продукта средним классом, относящимся к большинству. Этот вид покупателя заинтересован в покупке наиболее качественного товара, а потому долго анализирует баланс «цена-качество» и при этом в итоге может совершить покупку дорогостоящего товара, если он полностью по многим параметрам удовлетворит сложившееся понятие качества конкретно этого человека.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что по результатам некоторых исследований, текущее качество товара оценивается покупателем исходя из совокупного образа товара, предложений и обещаний, заявленных производителем, а также стереотипов и предрасположений, сформированных на основе собственных представлений и рекомендаций окружения.

### Литература

1. Алгоритмы разработки позиционирования торговой марки. URL: [https://studopedia.ru/1\\_86046\\_vospriyatie-kachestva.html](https://studopedia.ru/1_86046_vospriyatie-kachestva.html) (дата обращения: 14.02.2018).
2. Макашова З.М., Макашов М.О. Брендинг: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2010. 288 с.
3. Исследование восприятия нового товара потребителями. URL: [http://studbooks.net/1545929/marketing/vospriyatie\\_potrebitelyami\\_osnovnyh\\_harakteristik\\_novogo\\_tovara](http://studbooks.net/1545929/marketing/vospriyatie_potrebitelyami_osnovnyh_harakteristik_novogo_tovara) (дата обращения: 14.02.2018).
4. Лисина Ю.А., Цыганова М.В. Оценка потребителями качества товаров и степень отождествления этой характеристики с ценой // Сибирский торгово-экономический журнал. 2011. 3 с.

УДК 34.06

**П.А. Лужецкая**

*кандидат технических наук, ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**А.Н. Гурьева**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАК ОСНОВА ПРАВОВОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

---

**Аннотация.** Статья посвящена рассмотрению основных правовых инструментов регулирования качества продукции, работ и услуг. Правовое регулирование осуществляется различными нормативными актами и нормами законодательства в области качества продукции, работ и услуг, относящимся к различным отраслям права.

**Ключевые слова:** регулирование качества услуг; технические регламенты; стандартизация; сертификация; единство измерений.

**P.A. Luzhetskaya**

*candidate of Technical Sciences, Assistant of the Department for applied Informatics and computer engineering*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

**A.N. Gureva**

*Student*

*Russia, Rostov-on-Don*

*Don State Technical University*

## **TECHNICAL REGULATION AS THE BASIS OF LEGAL QUALITY MANAGEMENT OF PRODUCTION AND SERVICES**

**Abstract.** The article is devoted to the consideration of the main legal instruments for regulating the quality of products, works and services. Legal regulation is carried out by various normative acts and norms of legislation on the quality of products, works and services related to various branches of law.

**Keywords:** regulation of service quality; technical regulations; standardization; certification; measurement unity.

Законодательством РФ обеспечено соблюдение качества товаров и услуг. Это возможно благодаря наличию в нём специальных нормативных актов и отдельных правовых норм. Основу таких законов составляет ФЗ от 27.12.2002. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (Закон о техническом регулировании) [7].

Техническое регулирование основывается на основные принципы, установленные законом: недопустимость совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию; недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации; недопустимость совмещения полномочий органа государственного контроля (надзора) и органа по сертификации; недопустимость внебюджетного финансирования государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов; соответствие технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально-технической базы, а также уровню научно-технического развития; единая система и правила аккредитации; единство применения требований технических регламентов независимо от видов или особенностей сделок; применение единых правил установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации или оказанию услуг; единство правил и методов исследований (испытаний) и измерений при проведении процедур обязательной оценки соответствия; техническое регулирование качества продукции осуществляется путем принятия технических регламентов (ТР) [1, с. 85].

Виды технических регламентов: общие технические регламенты – созданы для контроля всех видов продукции; специальные технические регламенты – созданы для контроля специальных (отдельных) видов продукции, отличающихся от других теми или иными свойствами.

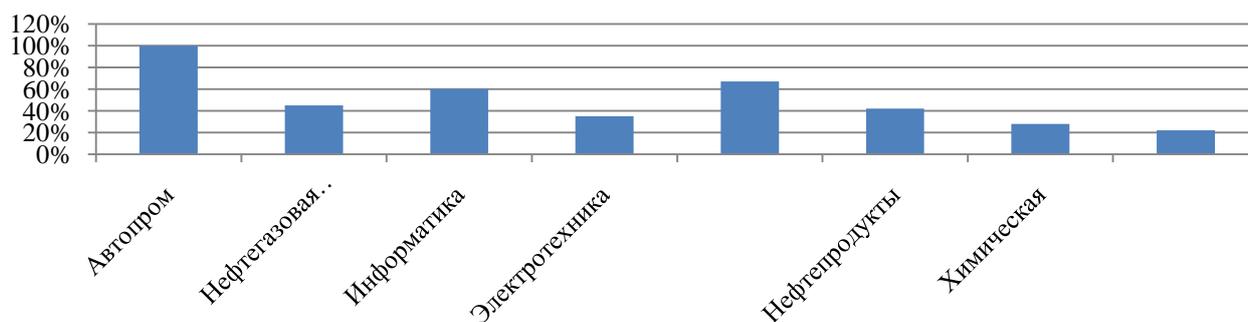
Цели создания технических регламентов: защита жизни и здоровья граждан; защита имущества (государственного, юридических и физических лиц); охрана окружающей среды; недопущение действий, вводящих в заблуждение покупателя.

Содержание технических регламентов – устанавливают требования, обеспечивающие безопасность (биологическую, волновую, механическую, пожарную, промышленную, термическую, химическую, электрическую, ядерную); единство измерений; электромагнитную совместимость в части обеспечения безопасности работ приборов и оборудования [3, с. 736].

Основные виды деятельности технического регулирования:

### **I. Стандартизация**

Основным документом стандартизации является стандарт – документ, направленный на обеспечение упорядоченности и повышения конкурентоспособности продукции. Примерами стандартов могут являться, например, государственные стандарты (ГОСТы), также документы регионального уровня; отраслевые стандарты (ОСТы), стандарты предприятий (СТП), инженерных, научно-технических и других общественных организаций. Применение стандартизации в различных отраслях промышленности может быть не одинаковым. Например, приведем диаграмму (рисунок 1), на которой изображено процентное соотношение стандартизации продукции в различных отраслях промышленности.



**Рис. 1. Процентное применение стандартизации в различных отраслях промышленности**

Принципы стандартизации: опора на международный стандарт при разработке национального стандарта; ликвидация препятствий производству и использованию продукции больше, чем это нужно для стандартизации; учет мнений заинтересованных лиц при разработке; добровольное использование стандартов; создание необходимых для однообразного применения стандартов условий; соответствие стандартов техническим регламентам [4, с. 8–9].

Стандартизация является важным компонентом правового регулирования качества изготавливаемой предприятиями продукции, так как принятие её многими предприятиями ведет к неминуемому улучшению качества продукции большинства предприятий и увеличению конкурентоспособности с предприятиями, чья продукция не является стандартизированной. Вследствие этого увеличивается спрос со стороны потребителя.

#### II. Сертификация

Сертификат – документ, подтверждающий соответствие объектов требованиям технических регламентов. Система сертификации – перечень правил, согласно которым выполняются сертификационные работы.

Формы подтверждения соответствия: обязательное (декларированное соответствие, обязательная сертификация); добровольное.

Цели проведения сертификации: повышение конкурентоспособности продукции, услуг, работ российского производства на международном рынке; обеспечение условий для реализации перемещения товаров на территории Российской Федерации; осуществление международных торговли и сотрудничества; подтверждение соответствия продукции требованиям ТР, положениям стандартов, условиям договоров; осуществление помощи покупателю в выборе услуг и продукции.

Основные принципы подтверждения соответствия: сохранение коммерческой тайны, защита имущественных интересов заявителя; установление перечня схем и форм обязательной сертификации в отношении определенных видов продукции в соответствии с ТР; наиболее короткие сроки осуществления сертификации; доступность информации; недопустимость принуждения к осуществлению добровольной сертификации; недопустимость применения обязательной сертификации к объектам, не обладающим соответствующими ТР; невозможность замены обязательной сертификации добровольным подтверждением соответствия; в целях поддержания компетентности органов сертификации; поддержания доверия изготовителей продукции, продавцов и покупателей регулярно проводится аккредитация-процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту). В данном случае объектом являются органы, выполняющие сертификационную деятельность [5, с. 578].

Мы считаем, что сертификация является самым эффективным видом регулирования качества продукции различных организаций, предоставляющих соответствующие работы и услуги, и предприятий, изготавливающих продукты пользования. Наше мнение можем подкрепить тем фактом, что помимо принудительной стандартизации имеется такая ее форма, как добровольная. Она влияет на качество изготавливаемой продукции не только со стороны государства, но также наблюдается деятельность предпринимателя, заинтересованного в улучшении качества своей собственной продукции в целях увеличения конкурентоспособности, что приведет к увеличению прибыли – его главной цели.

#### III. Единство измерений

Поддержание единства измерений осуществляется метрологическими службами – службы, создаваемые для осуществления метрологического надзора (обеспечение единства измерений) в соответствии с законодательством.

Виды метрологических служб: государственная служба стандартных справочных данных о физических константах и свойствах веществ и материалов; государственные научные метрологические центры; государственная служба времени и частоты и определения параметров вращения Земли; государственная служба стандартных образцов состава и свойств веществ и материалов.

Обеспечение единства измерений осуществляется согласно следующим нормативным документам: приложения; инструкции; правила; рекомендации; государственные и международные стандарты [6, с. 688].

Деятельность государственного метрологического контроля включает в себя: лицензирование деятельности физических и юридических лиц по ремонту и изготовлению средств измерений; утверждение типов средств измерений; проверку средств измерений. Единство измерений позволяет сделать общую для всех предприятий систему измерений, что значительно облегчает работу органов, регулирующих деятельность различных организаций.

Таким образом, правовое регулирование обеспечения качества продукции может осуществляться различными способами, изложенными выше. Эти виды регулирования помогают следить за качеством изготавливаемой продукции, предоставляемых работ и услуг. Основные виды регулирования являются правовыми. Они осуществляются со стороны государства (законы), но в улучшении качества изготавливаемой продукции, будь то товары или услуги, заинтересовано не только государство, но и сами предприниматели, потому что улучшение качества продукции неминуемо увеличивает спрос на неё, тем самым возрастает предложение данной организации и её рост, и, следовательно, прибыль, к получению которой стремятся все компании.

### Литература

1. Востриков Г.Г. Предпринимательское право. М.: Юрист, 2005.
2. Гличев А.В. Современные методы управления качеством // Стандарты и качество. 2002. № 4.
3. Гуцин В.В., Дмитриев Ю.А. Российское предпринимательское право. М.: Эксмо, 2005.
4. Мазур И.И., Шапиро Д.В. Управление качеством: учеб. пособие / под ред. И.И. Мазура. М.: Высшая школа, 2003.
5. Предпринимательское право: учебник для вузов / под ред. Н.М. Коршунова, Н. Дэриашвили. М.: Закон и право, 2007.
6. Предпринимательское (хозяйственное) право: учебник / под ред. С.А. Зинченко, Г.И. Колесника. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008.
7. Федеральный закон от 27.12.2002. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 23.11.2009).
8. Щирский Д.А. Предпринимательское право России: конспект лекций. М.: Эксмо, 2007.

### УДК 65.018.2

**П.А. Лужецкая**

*кандидат технических наук, ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

**А.А. Куц**

*студент*

*Россия, Ростов-на-Дону*

*Донской государственный технический университет*

## ВОСПРИЯТИЕ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

---

---

**Аннотация.** Определение качества товара, и его восприятие покупателем. Тонкости восприятия человека. Продвижение товара на рынке сбыта. Бренд и пути к его созданию. Главная задача бренда. Почему высококачественный товар является более востребованным, чем товар более низкого качества. Из чего складывается человеческое восприятие.

**Ключевые слова:** товар; качество товара; ГОСТ; бренд; бренд-менеджер; имидж; апперцепция; константность; целостность восприятия; ценность товара.

**P.A. Luzhetskaya**  
*candidate of Technical Sciences, Assistant of the Department of Applied Informatics and Computer Science*  
*Russia, Rostov-on-Don*  
*Don State Technical University*

**A.A. Kuts**  
*student*  
*Russia, Rostov-on-Don*  
*Don State Technical University*

## **THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF THE PRODUCTS BY THE CUSTOMERS**

**Abstract.** Determination of the quality of the goods and its perception by the buyer. Subtleties of perception of the person. Promotion of goods in the market. Brand and ways to create it. The main task of the brand. Why a high-quality product more in demand than goods of lower quality. What affects human perception.

**Keywords:** goods; quality of goods; GOST; brand; brand Manager; image; apperception; constancy; integrity of perception; value of goods.

Качество товара – основной фактор, базирующийся на отношении покупателя к бренду. Качественные характеристики, предлагаемые продавцом, и качественные характеристики, нужные покупателю, иногда не совпадают. Качество бренда, для покупателя, определяется выбором, приобретением, использованием, а также тем, оправдались ли ожидания.

Изучение восприятия качества товара покупателем позволяет собрать информацию для создания бренда. Умелое воздействие на человеческое восприятие позволяет бренду занять первое место на рынке. Человек имеет представление о том, где производят лучшие товары определенной категории. Массовые стереотипы используются бренд-менеджерами для создания впечатления об уникальности товара и для его продвижения. Чтобы увеличить размер получаемой прибыли, необходимо удовлетворять потребности покупателей. В связи с этим возникает необходимость расширения ассортимента товаров. Поэтому предприятия сталкиваются с необходимостью обновления своей продукции. При выведении хорошей новинки будет получена прибыль, кроме того высокий уровень удовлетворения потребностей покупателя приведёт к созданию имиджа предприятия. Чтобы товар определенной марки пользовался спросом у покупателей, нужно иметь представление о его назначении. Необходимо понимать, как и при помощи чего можно воздействовать на человеческое восприятие.

Во-первых, производитель должен представлять для удовлетворения каких именно потребностей может использоваться данный товар. Один и тот же товар может удовлетворять различные потребности.

Во-вторых, необходимо составить детальное и подробное описание данного товара, продумать дизайн, цвет и материал упаковки. Например, производитель шампуня для волос должен тщательно продумать каким образом его шампунь поможет в удовлетворении потребности потребителя иметь густые блестящие волосы. Из описания, составленного производителем, покупатель должен понять, в чем отличие данного шампуня от других шампуней. Такая тщательная подготовка поможет быстрее занять выгодное положение данного товар на рынке.

В-третьих, необходим дополнительный товар для привлечения внимания. Тут производитель должен подумать, что он еще может предложить покупателю.

Таким образом, проведение трехуровневого анализа товара помогает выявить его уникальные свойства. Во многих товарных категориях различия между сходными товарами незначительны. В этом случае, на первое место выходят добавленные свойства товара. Именно они помогут покупателю выбрать нужный товар.

Основная задача бренда – показать свои особенности.

Способность бренда использоваться по назначению и есть основная характеристика качества.

Бренд всегда пользуется симпатией и уважением у каждого покупателя. Однако такую симпатию и уважение необходимо завоевать. И для удержания этой позиции необходимо постоянно обновлять предложения. Такое обновление позволяет бренду сформировать имидж.

Важно изготавливать высококачественный товар, но важнее, чтобы покупатели воспринимали его как качественный. Восприятие качества определяется не способом изготовления или документацией. Решающую роль играет опыт и массовое мнение. Качественный товар нужен не только покупателю, но и самому, чтобы получать большую прибыль. Проверка качества – важнейшее направление работы любого предприятия.

В условиях конкурентной борьбы производители пытаются выяснить, что нужно для привлечения внимания покупателя своей продукции. Но сам покупатель не задумывается об этом и принимает решение о покупке автоматически [2].

Воздействовать на подобную особенность человеческой психики можно лишь зная ее основы.

Во-первых, восприятие зависит от опыта. Эта особенность называется апперцепцией. Например, люди, живущие в алеутах, с трудом ориентируются в наших домах с вертикальными и горизонтальными линиями. Фактор апперцепции объясняет различия при восприятии одних и тех же явлений различными людьми.

Во-вторых, мир, в котором мы живем, воспринимается нами как постоянный. За сложившимися образами сохраняется их размер и цвет независимо от того, как мы на них смотрим. Белая рубашка остается для нас всегда белой и на свету, и в тени. Эта особенность восприятия называется константностью.

В-третьих, восприятие носит предметный характер.

В-четвертых, с помощью восприятия можно восстанавливать образы предметов.

Живя и решая, встающие перед ним задачи, человек воспринимает окружающий мир. Воспринимая, человек не только видит и слушает, но еще и всматривается, прислушивается. Восприятие – это своего рода форма познания. Но как объяснить тот факт, что все мы воспринимаем одно и то же по-разному? Точного ответа нет. Различия в восприятии мира, жизни, смерти и так далее у разных культур естественно отличается. Восприятие у каждого человека формируется по-своему.

Наше восприятие окружающего мира – результат истолкования сигналов нашими рецепторами. Мы чувствительны также к мысленным образам и воспоминаниям [3].

Но самый важный фактор, который оказывает значительное влияние на восприятие качества товара, является его стоимость. Ценность товара для покупателя и радость от его покупки зависит от того, сколько он заплатил.

УриГнизи и АйлетГнизи провели эксперимент с целью показать зависимость восприятия качества товара покупателем от его стоимости.

Авторы эксперимента взяли разные сорта вина проверили как оно будет продаваться при разных ценах. После дегустации, клиентам давалась винная карта, в которой указывалась стоимость каждого напитка (от 8 до 60 долларов). Изначально, вино, участвующее в эксперименте, стоило 10 долларов. После того, как цена на него была повышена до 20 долларов, его продажи выросли на 60%. Оказалось, что вино по более высокой цене нравилось покупателям больше. Причем дело было именно в ощущениях, а не в ожидании. Ведь покупатели пробовали вино перед приобретением. Высокая цена вина делала его вкуснее.

Понятно, что покупатели, приобретающие вино в винном погребе, не бедные люди. Тем не менее, эксперимент показал, что ценность товара для покупателя и радость от его покупки во многом зависит от его стоимости.

Таким образом, каждый человек воспринимает качество тех или иных товаров по-своему. Определенного алгоритма для создания качественного товара для каждого человека нет и вряд ли когда-то появится. Потому что все мы по-разному смотрим на мир и имеем разные предпочтения, и опыт [4].

### Литература

1. Качество товара. Проверка качества товара. Показатели качества товара. URL: [https://www.syl.ru/article/167510/new\\_kachestvo-tovara-proverka-kachestva-tovara-pokazateli-kachestva-tovarov](https://www.syl.ru/article/167510/new_kachestvo-tovara-proverka-kachestva-tovara-pokazateli-kachestva-tovarov).
2. Васильев В.А., Каландаришвили Ш.Н., Новиков В.А., Одинокоев С.А. Управление качеством и сертификация.
3. Основные качества восприятия. Сущность восприятия. URL: [http://studbooks.net/786901/psihologiya/osnovnye\\_kachestva\\_vospriyatiya](http://studbooks.net/786901/psihologiya/osnovnye_kachestva_vospriyatiya).
4. Ури Гнизи. Ось координат «Почему».

**П.А. Лужецкая**

*кандидат технических наук, ассистент кафедры прикладной информатики и вычислительной техники  
Россия, Ростов-на-Дону  
Донской государственный технический университет*

**И.А. Ниценко**

*студент  
Россия, Ростов-на-Дону  
Донской государственный технический университет*

**С.П. Троян**

*студент  
Россия, Ростов-на-Дону  
Донской государственный технический университет*

## **ВОСПРИЯТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕМ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ НА ПРИМЕРЕ КОФЕ**

---

---

**Аннотация.** Торговые взаимоотношения между производителем и потребителем с каждым годом набирают новые обороты. Каждый из нас, являясь покупателем, стремится приобрести более качественные товары ежедневного спроса по привлекательным ценам. Но ничто не сможет показать реальную ситуацию лучше, чем оценка независимых экспертов. Центром нашего исследования стал напиток известный каждому из нас за его особые свойства и вкусовые качества.

**Ключевые слова:** спрос; качество; исследование; потребители; товар; маркетинг; критерии.

**P.A. Luzhetskaya**

*candidate of Technical Sciences, assistant of the Department of Applied Informatics and Computer Engineering  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

**I.A. Nitsenko**

*student  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

**S.P. Troyan**

*student  
Russia, Rostov-on-Don  
Don State Technical University*

## **PERCEPTION BY A CONSUMER OF QUALITY OF GOODS BY THE EXAMPLE OF COFFEE**

**Abstract.** The trade relationship between the producer and the consumer is gaining momentum every year. Each of us, as a buyer, strives to acquire higher-quality goods of daily demand at attractive prices. But nothing can show the real situation better than the evaluation of independent experts. The center of our research was a drink known to each of us for its special properties and taste.

**Keywords:** demand; quality; research; consumers; goods; marketing; criteria.

Кофе – один из популярных напитков во всем мире, изготовленный из семян плодов кофейного дерева, которое произрастает только в тропическом климате (например, в некоторых странах Америки, Азии, Африки и Океании). Родиной кофе является жаркая Африка. С материка зерна распространился по всему миру. Изначально для приготовления кофейного напитка использовали обжаренные кофейные зерна с добавлением сахара и мёда [1, с. 102].

Главный компонент кофейных зерен – кофеин. Он характеризуется возбуждающим действием, в следствие этого повышается уровень активности. Данный напиток высокоценен для потребителей различных категорий не только за его свойства, но и за характерный приятный аромат и вкусовые качества. Покупатели стремятся приобрести товар, опираясь на различные критерии: внешний вид упаковки, состав, качество исходного сырья, цену и его необходимость. Но как на самом деле потребитель относится непосредственно главному, рассматриваемому нами, критерию – качеству?

На сегодняшний день, слово «качество» для потребителей, как таковых, понятие многообразное, его обозначение меняется с каждым днем, следовательно, прямо пропорционально изменениям подвергаются знания и опыт покупателей товаров повседневного пользования.

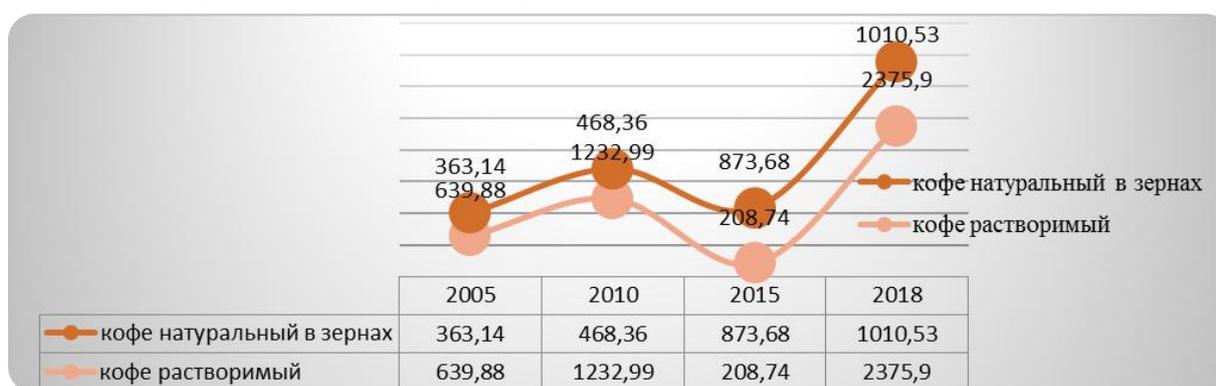
В своей сущности, качество обозначает прямую связь рациональных и эмоциональных факторов, которые в свою очередь совершенно по-разному влияют на психологическое состояние потребителей. Следовательно, чем выше будет заинтересованность и благоприятное отношение к тому или иному товару, тем сильнее возрастает ожидание от его качества.

Одним из главенствующих критериев, помимо вышеизложенных, является эмоционально-привлекательный критерий оценки товаров покупателями. К таковым критериям относятся маркетинговые мероприятия на местах продаж и в СМИ, новизна внешнего вида упаковки, распространение товаров в более широких точках продаж и так далее. Все перечисленные критерии являются основой для увеличения продаж товаров с высокой вовлеченностью потребителей.

Но что же делать в противном случае? Маркетологи пришли к выводу, что для таких товаров, как, например, газированные напитки, полуфабрикаты или же кондитерские изделия следует применять базовые критерии оценки качества: соотношение пользы и цены продукта.

Цена является одним из важнейших критериев качества продуктов, ведь большая часть потребителей уверена, что высокая цена на товары повседневного потребления и является гарантией их качества, определяющегося ГОСТом. Что, естественно, является причиной готовности потребителей переплачивать за некоторые категории товаров [3, с. 39].

Разобравшись с определением качества и причинами популярности кофейных напитков, можно проследить изменение цен на данный вид товаров. Далее представлена статистика заявленной стоимости за 1 кг натурального кофе в зернах и растворимого (за период с 2005 по 2018 год) [4].



**Рис. 1. Динамика стоимости кофе**

Как мы видим, стоимость кофе за 1 килограмм с каждым годом возрастает в геометрической прогрессии. Но влияет ли стоимость кофе на его качество? Давайте разберемся, что есть «показателем качества» для данного вида товара, а также попытаемся сопоставить общие требования качества для стимуляции продаж.

Все данные, которые нам были необходимы для исследования, представленный в следующей таблице. Как мы можем заметить, для производителя и потребителя мы имеем две совершенно разные позиции в торговых взаимоотношениях.

Таблица 1

**Характеристика кофе**

Общие требования качества для стимуляции продаж	Требования к кофе
Баланс цены и качества	Насыщенные вкус и приятное послевкусие
Привлекательная, дорого выглядящая упаковка	Насыщенный приятный натуральный аромат кофе
Натуральные ингредиенты	Соответствующий внешний вид: цвет, размер гранул
Хорошо известный бренд (как гарантия качества)	Заваривается за время, заявленное изготовителем
	Тонизирующий эффект
	Герметичная упаковка, сохраняющая кофе свежим

Помимо этого, главенствующим документом, который определяет качество кофе, является ГОСТ. В этом конкретном случае мы говорим про «ГОСТ 32776-2014 Кофе растворимый. Общие технические условия». Данный стандарт описывает главенствующие требования к представленному товару:

– Все технические требования, которые включают в себя непосредственно классификацию товара по всем критериям (от сорта кофейных зерен до степени обжарки), физико-химические показатели, особые требования к аромату и вкусу для каждого сорта кофейных зерен, а также особенности маркировки и упаковки.

- Правила приемки товара по количеству и качеству.
- Методы и порядок проведения анализа для больших партий кофе.
- Транспортировка и хранение данного вкусового товара [2].

Сегодня тенденция потребления кофе в России все еще продолжает набирать определенный темп в развитии, следовательно, производители заполняют полки магазинов широким ассортиментом торговых марок этого продукта. Далее представлена статистика потребления кофе в год на одного человека [4].

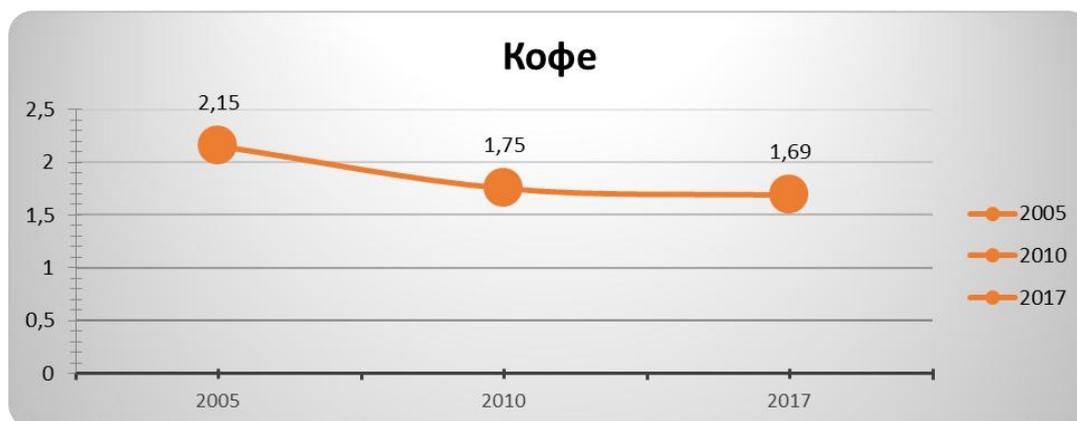


Рис. 2. Статистика потребления кофе в год на одного человека

Российский потребитель с каждым годом все лучше начинает разбираться в различных сортах и вкусах кофе, постепенно определяясь с требованиями к качественному продукту. Тем временем, компании-изготовители начинают все больше увлекаться маркетинговыми мероприятиями для привлечения покупателей. Но влияет ли это на качество непосредственно самого товара? Не влияет ли излишнее внимание к рекламным ходам на качество непосредственно самого товара? Давайте разберемся с этим вопросом.

Целями данного исследования являются:

- определение составляющих восприятия качества товаров;
- выявить схожесть и различия понимания и оценки качества товара различными группами потребителей.

В качестве примера рассматривается категория кофе, но результаты исследования в целом применимы ко всем товарам массового спроса. В ходе исследования, было проведено 10 глубинных интервью. Анкетирование было проведено в городе Ростов-на-Дону, парк “Дружба”.

Для проведения данного мероприятия, мы разработали анкету для независимых экспертов, имеющую следующий вид:

1. К какой возрастной категории вы можете себе отнести?

- 1) 16-24
- 2) 25-34
- 3) 35-44
- 4) 45-54
- 5) 55+

2. К какой категории вы можете себя отнести по среднемесячному доходу на одного члена семьи?

- 1) до 5999 рублей
- 2) 6000–9999 рублей
- 3) 10 000–14 999 рублей
- 4) 15 000–19 999 рублей
- 5) 20 000–24 999 рублей
- 6) 25 000–29 999 рублей
- 7) более 30 000 рублей

3. Как часто вы пьете кофе?

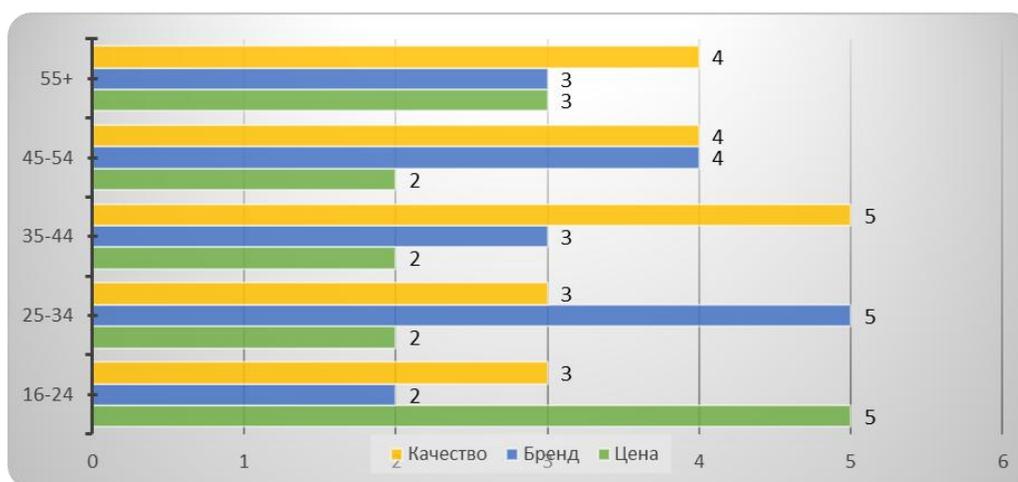
- 1) Несколько раз в день
- 2) 1 раз в день
- 3) 4–5 раз в неделю
- 4) 2–3 раза в неделю
- 5) 1 раз в неделю
- 6) 2–3 раза в месяц
- 7) 1 раз в месяц
- 8) реже 1 раза в месяц

4. Какой вид кофе вы предпочитаете больше всего?

- 1) натуральный
- 2) ароматизированный натуральный
- 3) растворимый
- 4) растворимый с добавлением сливок и сахара
- 5) молотый в растворимом

5. В какой объеме вы чаще всего покупаете кофе?
- 1) разовый пакетик                      3) до 100 гр                                      5) больше 150 гр  
 2) до 50 гр                                      4) до 150 гр
6. В какой упаковке вы чаще всего покупаете кофе?
- 1) разовый пакет                                      4) жестяная банка  
 2) мягкая герметичная упаковка                      5) бумажный пакет  
 3) стеклянная банка                                      6) в капсулах
7. Как часто вы покупаете кофе для себя или своей семьи?
- 1) 1 раз в день                                      4) 2–3 раза в месяц                                      7) реже чем раз в 3 месяца  
 2) 2–3 раза в неделю                                      5) 1 раз в месяц  
 3) 1 раз в неделю                                      6) раз в 2–3 месяца
8. Какие критерии при выборе кофе для вас являются важными? (несколько вариантов ответов)
- 1) качество                                      4) наличие акции/скидки на товар                                      7) новинка  
 2) цена                                      5) известность марки  
 3) привлекательная упаковка                      6) рекомендации знакомых
9. Влияет ли реклама из разных источников на ваш выбор при покупке кофе?
- 1) определенно да                                      3) возможно                                      5) определенно нет  
 2) скорее да                                      4) скорее нет
10. Где чаще всего вы предпочитаете пить кофе?
- 1) дома                                      3) в кофейнях                                      5) в гостях  
 2) на работе                                      4) на улице

Полученные данные представлены в следующем графике, показывающем мнение потребителей касательно отношения к качеству товаров ежедневного пользования.



**Рис. 3. Мнение потребителей, касательно отношения к качеству товаров ежедневного пользования**

Исследование восприятия качества товаров массового спроса на независимом примере в виде кофе показывает, что качество – многозначное понятие для потребителей, и смысл этого слова может со временем меняться, как было сказано ранее. Анкетирование выявило, что потребители связывают качество с продукцией сильных и дорогостоящих брендов. В свою очередь, ценность бренда определяется сложным набором факторов, индивидуальным для каждой отдельно взятой категории товаров. Конкретно для исследуемого товара, мы имеем следующую статистику, показывающую, что возрастная категория потребителей совершенно по-разному относится к трем главенствующим критериям выбора товара ежедневного спроса. Если категория покупателей возрастом от 16 до 24 года, будучи студентами или же начинающими работниками той или иной сферы деятельности, в выборе опираются скорее на цену товара, то более опытных потребителей больше интересует непосредственно его качество.

С каждым годом производитель пытается вводить нововведения в изготавливаемый товар, быть то рекламные ходы, улучшение процесса производства, замена исходного сырья. Многие экономические факторы сильно влияют на исходную стоимость товара, что влечет за собой уменьшению спроса на него. Но производителям не стоит забыть, что они, в первую очередь, не должны опираться на денежный вопрос в производстве товаров, процент потребителей которого в стране переваливает за

65%, а что именно их деятельность и выбор качественного сырья и выгодного способа обработки позволяет им стать лидирующими на рынке предлагаемых товаров.

#### Литература

1. Блиникова О.М. Товароведение и экспертиза вкусовых товаров: учебное пособие. Мичуринск: Изд. МичГАУ, 2007. 234 с.
2. ГОСТ 32776-2014 Кофе растворимый. Общие технические условия. Последняя правка: 17.02.2017. М.: Стандартиформ, 2014. 15 с. (Государственный стандарт Российской Федерации).
3. Памбухчиянц О.В. Технология розничной торговли: учебник. 9-е изд., перераб. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. 288 с.
4. Потребление кофе и чая в России // Известия. 27 июня 2017.

УДК 005.6

**Н.С. Матвеева**

*студент*

*Россия, Омск*

*Омский государственный аграрный университет им. П.А. Столыпина*

*Научный руководитель: Д.С. Рябкова*

*кандидат технических наук, доцент кафедры товароведения,*

*стандартизации и управления качеством*

*Россия, Омск*

*Омский государственный аграрный университет им. П.А. Столыпина*

## ВОСПРИЯТИЕ КАЧЕСТВА ПОТРЕБИТЕЛЕМ ПРИ ВЫБОРЕ МУЧНЫХ КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ

---

---

**Аннотация.** На современном этапе рынок кондитерских товаров достаточно многообразен и обширен. В данной статье, рассмотрено значение мучных кондитерских изделий в питании и проанализированы критерии выбора при их покупке определенным сегментом потребителей.

**Ключевые слова:** мучные кондитерские изделия; качество продукции; восприятие качества; потребитель.

**N.S. Matveeva**

*student*

*Russia, Omsk*

*Omsk State Agrarian University named after P.A. Stolypin*

*Scientific adviser: D.S. Ryabkova*

*candidate technical sciences, associate Professor of commodity science, standardization and management*

*Russia, Omsk*

*Omsk State Agrarian University named after P.A. Stolypin*

## THE PERCEPTION OF QUALITY BY THE CONSUMER IN THE CHOICE OF PASTRY

**Abstract.** At the present stage, the confectionery market is quite diverse and extensive. In this article, the value of flour confectionery in food is considered and the criteria of choice at their purchase by a certain segment of consumers are analyzed.

**Keywords:** flour confectionery; product quality; perception of quality; consumer.

В настоящее время потребительский рынок насыщен большим разнообразием видов, разновидностей и наименований товаров. Среди многообразия товаров значительный удельный вес занимают товары повседневного спроса, среди которых мучные кондитерские изделия.

В последние годы в стране наблюдается устойчивое повышение спроса населения на мучные кондитерские изделия с высокими вкусовыми достоинствами. При этом предпочтением пользуется

относительно недорогая продукция, изготовленная с преимущественным использованием отечественного растительного сырья [3].

Мучное кондитерское изделие – кондитерское изделие, представляющее собой выпеченный пищевой продукт или изделие, содержащее в своем составе выпеченный полуфабрикат, на основе муки и сахара, с содержанием муки в выпеченном полуфабрикате не менее 25% [1, с. 9].

Следует отметить, что высокая пищевая ценность, повышенная хранимоспособность, наряду с хорошими вкусовыми достоинствами делают мучные кондитерские изделия незаменимыми для туристов, спортсменов и участников экспедиций, а также являются излюбленным продуктом для населения, особенно детей [4].

Основополагающей характеристикой, формирующей качество продукции, является сырье. В качестве основного сырья при изготовлении мучных кондитерских изделий используют муку, сахар и жир. Муку преимущественно используют пшеничную, возможно применение других видов муки, согласно рецептуре, например применение соевой муки в производстве мучных кондитерских изделий способствует улучшению пищевой ценности поскольку она содержит большое количество жира (19–21%) и белков (38–41%), которые по полноценности близки к белкам мяса. Как правило, это мука высшего и первого сорта. Если, использовать для производства муку низшего сорта это приведет к изменению цвета мучных кондитерских изделий [4].

Сахар – весьма важный компонент. Он придает изделиям сладкий, приятный вкус и хорошую набухаемость. Желательно при производстве мучных кондитерских изделий использовать сахар с мелкими кристаллами или сахарную пудру. Большие кристаллы плохо растворяются, что отрицательно влияет на состояние поверхности мучных кондитерских изделий.

Жиры повышают пищевую ценность продукции. Рассыпчатость печенья, золотисто-желтый цвет в изломе и специфический сдобный вкус, это все обусловлено присутствием в изделиях жира. Распространение получили такие жиры как: лярд (свиное сало), маргарин, комбиджиры и гидрогенизированные жиры.

К вспомогательному сырью для мучных кондитерских изделий относят: крахмал кукурузный и картофельный, соль поваренная пищевая, мед, инвертный сироп, пищевые добавки, нетрадиционные виды сырья [2, с. 197].

Выбирая продукт, потребитель хочет купить одновременно качественный, недорогой и вкусный продукт. Что же такое качество продукта и из чего оно складывается?

Качество продукции – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. Требования к качеству товаров устанавливаются на этапах проектирования и разработки, обеспечиваются материально-техническим снабжением, разработкой и организацией производства, рабочим и окончательным контролем, хранением и реализацией. Перед отпуском потребителю или эксплуатации требования к качеству оцениваются по нормам, регламентированным стандартами или ТУ, или в соответствии с запросами потребителей.

Для того чтобы товар соответствовал определенному уровню качества он должен обладать свойствами. Свойство – это объективная особенность продукции, проявляющаяся при ее создании, хранении, оценке и потреблении. Для определения по свойствам продукции качества товара, необходимо знать какие показатели качества стоит оценивать.

Показатель качества – количественное и качественное выражение свойств продукции (или товара). Номенклатура потребительских свойств и показателей качества товаров – совокупность свойств и показателей, обуславливающих удовлетворение реальных и предполагаемых потребностей. По сути, эта номенклатура и определяет качественные характеристики товаров. Потребительские свойства – совокупность свойств, удовлетворяющих потребности или ожидания индивидуальных потребителей.

Покупатель всегда сам выбирает товар, если он в нем нуждается. Восприятие качества потребителем определяется не уровнем технологии, не способом изготовления мучных кондитерских изделий, а его собственным опытом, знаниями о товаре. Каждый покупатель мысленно представляет, как, по его мнению, должен выглядеть качественный товар. Это может быть: приятный запах, вкус, красивый внешний вид, состав, который не содержит консервантов и т.д. Чтобы потребитель принимал определенную марку товара как качественную, нужно знать особенности его восприятия. Потребительское качество марки связано с взаимодействием с ней на всех этапах (поиск, выбор, покупка, использование, послепродажное употребление и т.д.), а также от того предполагаемого идеального результата каким его представляет потребитель.

Также, существуют потребительские стереотипы и предубеждения. Массовые представления и привычки потребителей могут существенно снизить восприятие качества и сдерживать потребление отдельных наименований и марок продукции, а возможно и целые товарные категории. Например, желание оставаться быть стройным сдерживает определенный сегмент потребителей, ведущих здоровый образ жизни от покупки мучных кондитерских изделий.

Потребительская ценность товаров выражается в выборе из большого числа схожих товаров, условиями для которого могут быть его стоимость, качественные характеристики, вкусовые достоинства, упаковка и другие факторы.

Для определения потребительских предпочтений при выборе мучных кондитерских изделий, было проведено анкетирование среди обучающихся Омского ГАУ. Целью данного исследования было выявление особенностей потребления мучных кондитерских изделий определенного возрастного сегмента.

В анкетировании приняли участие 100 человек; из них 73,7% девушек и 26,3% парней. В основном это категория до 25 лет. Анкета состояла из 9 вопросов, проводилась в онлайн режиме, с помощью google формы.

Изучение активности потребителей, и в частности того, как они воспринимают качество, может дать ценный материал для разработки бренда и его позиционирования.

В нашем анкетировании мы задали респондентам вопрос «О том, какие мучные кондитерские изделия они считают качественными?» Большинство (73,3%) ответили «то, что безупречно сделано»; некоторые посчитали качественным товар, если он соответствует ГОСТу или ТУ (13,9%); 7,5% опрошенных ответили, если товар имеет приятный внешний вид; и оставшиеся 5,3% обращают внимание на состав продукта и привлекательность упаковки.

При ответе на вопрос «Как часто вы покупаете мучные кондитерские изделия (печенье, пряники, пирожные, торты и т.д.)?» 52,6% опрошенных ответили «по необходимости». Это говорит о том, что молодые люди стараются не злоупотреблять такими продуктами. 26,3% респондентов ответили, что они покупают мучные кондитерские изделия «раз в неделю»; 15,8% – «2 раза в неделю» и 5,3% «каждый день».

Результаты опроса показали, что преимущественно обучающиеся покупают печенье 31,6%; из них 21,1% выбирают вафли; 15,8% – предпочитают торты; 15,8% – пирожные; 10,5% кекер и 5,3% пряники. Следовательно, чаще всего на столе студентов появляются печенье и вафли, но и нередко балуются тортиками.

Так же мы провели исследование, касаемо, удовлетворенности широтой ассортимента мучных кондитерских изделий в розничной торговой сети г. Омска. Широким ассортимент посчитали 36,8% опрошенных; 42,1% считают ассортимент достаточно широким и 21,1% считают ассортимент недостаточно широким. Из анкетирования видно, что ассортимент розничной торговой сети г. Омска удовлетворяет потребности обучающихся Омского ГАУ.

При выборе мучных кондитерских изделий респонденты (52,6%) ориентируются на такие критерии, как: цена, качество, производитель, упаковка, вкус. При этом 21,1% опрошенных обращают внимание на вкус и качество; и 5,3% на цену. Это говорит о том, что среди данного сегмента потребителей сложилась четкая градация критериев выбора. Выбирая мучные кондитерские изделия потребителям обычно неважно, кто является производителем (63,2%); из них 31,6% отдают предпочтение отечественному производителю и только 5,3% зарубежному. Данная статистика говорит о том, что, покупая продукцию, они ориентируются на качество и совсем неважно, кто изготовил продукцию.

Приобретать мучные кондитерские изделия, опрошенные предпочитают в супермаркетах (42,1%); в маленьких магазинчиках (21,1%); 36,8% анкетированных ответили «все равно где». Большинство стремится приобрести товар сразу, в одном месте, и как правило, отовариваясь в супермаркетах, вместе с мучными кондитерскими изделиями покупаются и другие товары повседневного спроса (хлебобулочные изделия, молочные, колбасные и т.д.).

Половина опрошенных (52,6%) приобретает за одну покупку меньше 500 г. мучных кондитерских изделий, возможно, это обусловлено, тем, что большинство опрошенных обучающихся проживают отдельно от семьи и рассчитывают количество продуктов индивидуально для себя. 15,8% респондентов ответили, что они предпочитают покупать 0,5 -1кг. За одну покупку. Коробками мучные кондитерские изделия, обычно выбирают 10,5%. Как показала статистика, в основном – это мужчины, а 5,3% предпочитают приобретать мучные кондитерские изделия упаковками.

По результатам опроса, установлено, что обучающиеся Омского ГАУ в основном покупают мучные кондитерские изделия в супермаркетах по необходимости, зачастую, наряду с другими про-

дуктами, как правило, это печенье и вафли в небольших количествах. Опрошенный сегмент потребителей имеет представление о некоторых показателях качества мучных кондитерских изделий, которыми руководствуется при выборе. При этом у большинства опрошенных качество продукции ассоциируется с ее безупречным видом. Полученные результаты свидетельствуют о полном удовлетворении широтой ассортимента мучных кондитерских изделий в розничной торговой сети г. Омска, и о нейтральном отношении к производителю данной продукции.

### Литература

1. ГОСТ Р 53041-2008. Изделия кондитерские и полуфабрикаты кондитерского производства. Термины и определения. Дата введения 01.01.2010. Электронный текст документа подготовлен ЗАО «Кодекс» и сверен по: официальное издание Сахарные кондитерские изделия. Технические условия. Правила приемки: Сборник национальных стандартов. М.: Стандартинформ, 2012. С. 9.
2. Новикова А.М., Голубкина Т.С., Никифорова Н.С., Прокофьева С.А. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами: учебник для нач. проф. образования. М. : Издательский центр «Академия», 2006. С. 197.
3. Методологии создания потребительской ценности кондитерских изделий. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologii-sozdaniya-potrebitelskoy-tsennosti-konditerskih-izdeliy> (дата обращения: 26.02.18).

УДК 339.9

**М.В. Мидловец**

*преподаватель кафедры уголовного права и криминологии*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

**К.С. Тюкалова**

*студент*

*Россия, Симферополь*

*Медицинская академия имени С.И. Георгиевского*

## СТАНДАРТЫ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

---

---

**Аннотация.** В работе исследуется предпринимательская деятельность и платные услуги в медицинской практике, в том числе крупнейшие компании, оказывающие платную медицинскую помощь; стандарты оказания медицинской помощи, в том числе регулирующие предпринимательскую деятельность в медицине.

**Ключевые слова:** стандарты оказания платной медицинской помощи; предпринимательская деятельность в медицине; здравоохранение; платные услуги в медицинской практике; государственная медицина; медицинское страхование; частная медицина.

**M.V. Midlovets**

*teacher of the Department of Criminal law and criminology*

*Russia, Simferopol*

*V.I. Vernadsky Crimean federal university, Taurida Academy*

**K.S. Tyukalova**

*student*

*Russia, Simferopol*

*Medical Academy named after S.I. Georgievsky*

## STANDARDS OF PROVISION OF HEALTH CARE IN BUSINESS ACTIVITY

**Abstract.** The following article study for business and payment service providing in medical practice, including the largest companies that provide health care and operated by private sector businesses. Also the article consider the laws that control business in health care and analyses the state of health care and medical assistance that paid for by the government in Russia.

**Keywords:** business and payment service in medical practice; health care; health insurance; private medical practices.

С каждым годом платная медицина в России расширяет свои горизонты, вместе с тем растет спрос на платные медицинские услуги. Об этом свидетельствует статистика годового дохода крупнейших частных медицинских организаций в России [1]. Реформы в сфере здравоохранения, сокращения медицинских работников и уменьшение размера средств, выделяемых на медицину в России [2] лишь способствуют развитию предпринимательской деятельности в медицинской практике.

Прежде всего, стоит определить понятие предпринимательства в здравоохранении. Такой вид предпринимательства направлен на улучшение состояния здоровья граждан, причем средства потребителя, затраченные на получение этой помощи, возмещают не только затраты на предоставление медицинской помощи, но и являются прибылью для организации или частного лица, предоставляющего эту самую помощь. Продуктом предпринимательской деятельности в медицинской практике может быть не только оказываемая услуга (консультация, лечебная диагностика, страхование), но и товар (медицинское оборудование и инструменты, лекарства).

Министерство здравоохранения Красноярского края в своей документации добавляет к определению платных медицинских услуг, которое представлено в постановлении Правительства Российской Федерации, что платные услуги должны являться дополнением к бесплатным медицинским услугам [3], это актуально для государственных больниц, которые заключают договора об оказании платных услуг для тех операций, которые не предусмотрены в полисе ОМС.

Конкретно в России на протяжении последних лет происходит рост предпринимательской деятельности в медицине, это обусловлено, в первую очередь, неспособностью государства предоставить качественные медицинские услуги из-за нехватки ресурсов. Взять, к примеру, российскую государственную поликлинику – средняя заработная плата работника здравоохранения в России в 2015 году составляла 28179 рублей [4]. В частности, в Крыму средняя зарплата врачей и иных работников медицинских организаций с высшим медицинским образованием составляет 36312 рублей, при этом в муниципальных больницах этого же региона средняя заработная плата составляет 19510 рублей [1]. Такая сумма не всегда оправдывает тяжелый труд врача в государственной поликлинике, который принимает пациентов как конвейер, а талоны расписаны через каждые 15 минут, соответственно, время на осмотр больного и опрос ограничено.

Если преимущества платной медицины значительно превышают, то почему бесплатная до сих пор существует, даже учитывая то, что государство не может качественно поддерживать эту отрасль?

Дело в том, что не у всех хватает денег на платную медицину и дорогостоящие качественные лекарства, ведь жизнь за порогом бедности, когда доход за месяц ниже прожиточного минимума, в России не редкость: за чертой бедности в 2015 году оказалось 13,3% от общего населения [6]. К тому же нужно помочь тем, кто не имеет постоянного дохода или не трудоспособен. Что касается платной медицины – она с легкостью предоставляет услуги гражданам, не имеющих полиса ОМС, которых отказывается обслуживать государство.

Несмотря на рост платной медицины в России, ее выход с теневого рынка, Минздрав по-прежнему не способен оценить качество работы частных клиник, хоть и подобные попытки известны. На практике платные медицинские услуги производятся фактически без контроля государства [7], однако это не означает, что за деятельностью частных клиник никто не наблюдает – это могут осуществлять компании добровольного медицинского страхования, для которых принципиально важно не терять клиентов. Организации, предоставляющие добровольное медицинское страхование, разрабатывают программы не только для тех, кто может себе позволить дорогостоящие процедуры при необходимости, но и для школьников или студентов, поэтому соотношение «цена-качество» остается приоритетным – для этого, в свою очередь, нужно осуществлять присмотр за частной клиникой, которая оказывает медицинские услуги по страховому полису.

Это вовсе не означает, что частные клиники пренебрегают законом. Они соблюдают стандарт оказания медицинской помощи, который был утвержден и контролируется Минздравом Российской Федерации, это указано в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [8]. В случае нарушения данного законодательства субъекты частной медицинской деятельности могут понести ответственность. В таком случае решать этот вопрос будет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей [9].

Успешность платной медицины сейчас не на словах, а на деле. Одна из крупнейших в России частная федеральная сеть клиник «Медси», занимающая около 1–2% медицинских услуг в России, является лауреатом премии «Компания года 2008» на базе РБК в номинации «За вклад в обеспечение

здоровья нации». В апреле 2017 года стало известно, что организации «Медси» и «Эконика» объединятся в кампании по борьбе с раком молочной железы, организовав бесплатные консультации для всех желающих, что будет сочетаться со скидками на маммографию и УЗИ органов малого таза, а также трансвагинальное УЗИ [10]. На счету у компании это не первая благотворительная программа, посвященная женскому здоровью.

На втором месте рейтинга РБК, посвященному 25 крупнейшим частным медицинским компаниям России [7] находится «Инвитро», специализирующаяся на лабораторных исследованиях и диагностике. Эта компания имеет более 700 лечебных учреждений, располагающихся в том числе и в Крыму, к примеру, в Евпатории, Симферополе и Севастополе. Для «Инвитро» также характерны благотворительные акции, направленные на помощь детям, хоть и не такие масштабные, как у «Медси».

Ошибки государственной политики в области здравоохранения, включая реформу здравоохранения [11], указывают частным клиникам на те аспекты медицинской практики, которые стоит контролировать более усиленно. К примеру, в частной клинике Вы вряд ли будете ждать в очереди неприлично долго, вряд ли Вы столкнетесь с некомпетентностью медицинского персонала, а также с невоспитанностью или хамством, что можно встретить в государственной поликлинике. Частные клиники ориентированы на вас, именно поэтому Ваши замечания, жалобы и предложения будут стимулировать руководство решать возникшие проблемы как можно скорее. Клиентоориентированность не означает, что врачи и персонал хотят вытащить из Вас побольше денег, рекомендуя ненужные процедуры. Она означает, что клиника будет рада видеть Вас снова, если Вам потребуется медицинская помощь, а также она означает, что Вы, получив положительные впечатления, будете рекомендовать эту клинику своим друзьям и знакомым, тем самым увеличивая клиентскую базу медицинского учреждения. Честность всегда ценится людьми, а значит, если Вы хотите расположить к себе пациента, стоит быть с ним честным.

Необходимо отметить, что предпринимательская сфера находится под защитой государства и, прежде всего, от частых проверок, которые могут мешать нормальной деятельности и создавать препятствия в работе, а также могут создавать коррупциогенные факторы риска.

Важная роль в защите сферы предпринимательства от необоснованных и частых проверок принадлежит Федеральному закону «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Закон устанавливает:

1. порядок организации и проведения проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора), муниципального контроля;
2. порядок взаимодействия органов, уполномоченных на осуществление государственного контроля (надзора), муниципального контроля, при организации и проведении проверок;
3. права и обязанности органов, уполномоченных на осуществление государственного контроля (надзора), муниципального контроля, их должностных лиц при проведении проверок;
4. права и обязанности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля, меры по защите их прав и законных интересов.

Согласно нормам указанного закона индивидуальный предприниматель или иное должностное лицо юридического лица, их полномочные представители, имеют право присутствовать при проведении проверки, давать объяснения, вносить возражения, знакомиться с результатами проверки и указывать в акте проверки своё согласие или несогласие. Лица, в отношении которых проводилась проверка, имеют право обжаловать действия (бездействия) должностных лиц органа государственного контроля (надзора).

Подводя итоги, можно сказать, что платная медицина в России с каждым годом становится все популярнее, все больше людей отдают предпочтение частным клиникам. Это наиболее прослеживается в такой быстроразвивающейся отрасли как стоматология — государственные поликлиники не в состоянии идти в ногу со временем, обеспечивать своих пациентов комфортом во время лечения и предоставлять качественные материалы. Частные клиники, тем временем, стабилизируют соотношения цены и качества, расширяя круг своих потенциальных пациентов.

## Литература

1. Бондарь Е. Итоги федерального статистического наблюдения в сфере оплаты труда отдельных категорий работников социальной сферы и науки за январь-декабрь 2015 года // Росстат. 2015. URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/population/trud/itog\\_monitor/itog-monitor4-15.html](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/trud/itog_monitor/itog-monitor4-15.html)

2. Мировая статистика здравоохранения, 2013 г. // ВОЗ. 2014. URL: [http://www.who.int/gho/publications/world\\_health\\_statistics/2013/ru](http://www.who.int/gho/publications/world_health_statistics/2013/ru)
3. Информация по вопросу организации платных медицинских услуг в учреждениях здравоохранения // Министерство здравоохранения Краснодарского края. URL: [http://kraszdrav.ru/meditsinskaya\\_pomoshch/platnie\\_meditsinskie\\_uslugi](http://kraszdrav.ru/meditsinskaya_pomoshch/platnie_meditsinskie_uslugi)
4. Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по видам экономической деятельности в Российской Федерации // Росстат. 2016. URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/population/trud/zrpl-v.doc](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/trud/zrpl-v.doc)
5. Численность населения с денежными доходами ниже величины прожиточного минимума и дефицит денежного дохода // Росстат. 2016.
6. Жолобова М., Метелица Е., Бабицкий А. Рейтинг РБК: 25 крупнейших частных медицинских компаний России // РБК. 2015. № 9. URL: <http://www.rbc.ru/ratings/business/26/08/2015/55dc50be9a79477bfbf9fdf6>.
7. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ (действующая редакция) // Российская газета. 2011.
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 г. Москва «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» // Российская газета. 2012.
9. Компании МЕДСИ и ЭКОНИКА объединят усилия против рака молочной железы // Пресс-центр компании «Медси». 2017. URL: <https://medsi.ru/about/press-centr/news/kompanii-medsi-i-ekonika-obedinyat-usiliya-protiv-raka-molochnoy-zhelezy>
10. Исследование рынка коммерческой медицины в России: Ключевые изменения на рынке государственных медицинских услуг, произошедшие в результате реформы здравоохранения // InvestinRussia. 2015. URL: <http://ru.investinrussia.com/data/files/sectors/EY-health-care-report-october-2015.pdf>
11. Никульченкова Е.В., Волкова И.А. Инновационно-предпринимательская деятельность в Омской области: экономико-правовые аспекты // Инновационное образование и экономика. 2016. Т. 1. № 21 (21). С. 17–21.

## УДК 629.33

**М.С. Муздыбаев**

*кандидат технических наук, профессор кафедры «Технологические машины и транспорт»  
Республика Казахстан, Усть-Каменогорск  
Восточно-Казахстанский государственный технический университет*

**А.С. Муздыбаева**

*кандидат технических наук, профессор кафедры «Технологические машины и транспорт»  
Республика Казахстан, Усть-Каменогорск  
Восточно-Казахстанский государственный технический университет*

**Д.М. Мырзабекова**

*старший преподаватель кафедры «Технологические машины и транспорт»  
Республика Казахстан, Усть-Каменогорск  
Восточно-Казахстанский государственный технический университет*

## **ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ НОРМ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИИ МЕХАНИЧЕСКИХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

---

---

**Аннотация.** Рассмотрена проблема реализации Технического регламента Таможенного союза и технических барьеров в сфере подтверждения соответствия технического состояния автотранспортных средств требованиям экологической безопасности в рамках ежегодного технического осмотра.

**Ключевые слова:** автомобили; эксплуатация; техническое состояние; экологический класс.

**M.S. Muzybaev**

*Candidate of Technical Sciences, Professor of Department of Technological machines and transport  
Republic of Kazakhstan, Ust-Kamenogorsk  
East Kazakhstan State Technical University*

**A.S. Muzybaeva**

*Candidate of Technical Sciences, Professor of Department of Technological machines and transport  
Republic of Kazakhstan, Ust-Kamenogorsk  
East Kazakhstan State Technical University*

**D.M. Myrzabekova**

*Senior Lecturer of Department of Technological machines and transport  
Republic of Kazakhstan, Ust-Kamenogorsk  
East Kazakhstan State Technical University*

## **PROBLEMS OF ENSURING OF ENVIRONMENTAL SAFETY OF MOTOR VEHICLES IN OPERATION**

**Abstract.** It is considered the problem of implementation of Technical Regulations of the Customs Union and technical barriers in the field of confirmation of compliance of technical condition of vehicles to requirements of ecological safety within the annual technical inspection.

**Keywords:** cars; operation; technical condition; ecological class

Целью введения технического регламента, содержащего нормативы по классам экологической безопасности, согласно [6, с. 5], является обеспечение «защиты жизни и здоровья человека, имущества, охраны окружающей среды и предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей, устанавливает требования к колесным транспортным средствам в соответствии с пунктом 16, независимо от места их изготовления, при их выпуске в обращение и нахождении в эксплуатации на единой таможенной территории Таможенного союза».

Ранее экологическую безопасность механических транспортных средств с бензиновыми двигателями оценивали путем замеров концентрации СО в процентах и СН в промилле (ppm) в отработавших газах на режимах холостого хода и номинальной нагрузки [5, с. 20]. Недостатки указанных методов: ограничен перечень контролируемых вредных веществ; не производится количественная оценка эмиссии контролируемых вредных веществ; сокращен до минимума спектр режимов испытаний. Применительно к механическим транспортным средствам с дизельными двигателями методы измерений, установленные там же в [5, с. 21], основаны на замерах дымности (оптической прозрачности отработавших газов) в процентах. Этот показатель не позволяет даже косвенно оценить выбросы вредных веществ по качественным и количественным признакам. Как следствие, невозможно определить фактические значения эмиссии вредных веществ в атмосферу и выявить момент времени, когда будут превышены предельно-допустимые значения их концентрации. Но зато все станции технического обслуживания и пункты технического осмотра имели в наличии материально-техническую базу, необходимую для проведения испытаний на соответствие указанным требованиям.

Таким образом, необходима была объективная оценка эмиссии вредных веществ в эквиваленте массы (в граммах) в единицу времени или на единицу пройденного пути. Согласно методов [6, с. 73], для оценки выбросов производится измерение суммарной удельной эмиссии по каждому из контролируемых токсичных компонентов в массовом эквиваленте (в граммах, приходящихся на один километр пройденного пути). Оценку эмиссии контролируемых веществ по более широкому перечню производят применительно к эксплуатации автомобилей в режиме типового европейского ездового цикла. Получается, что формально все дороги на территории стран Таможенного Союза и характер движения по ним приравнены к категории европейских, что как минимум некорректно. Следует отметить, что режимы движения в Европе и в Казахстане, в частности, все же отличаются. Здесь заложена первая проблема – ездовой казахстанский цикл не изучался и потому не разработан, а приравнивать дороги в Казахстане и характер движения по ним к категории европейских, как минимум, некорректно.

Что представляют собой так называемые нормы «Евро»? По сути, это целый комплекс нормативных документов, содержащих требования к механическому транспортному средству, его системам, режимам испытаний, а также свойствам эксплуатационных материалов, в том числе топливам, маслам и техническим жидкостям. Основные требования содержатся в директивах и нормалях Европейского Союза. При сравнении с ними содержания вводимого в Казахстане технического регламента видно, что отечественный документ охватил нормативы «Евро» к транспортным средствам и топ-

ливам для них не полностью. В таком случае не стоит ждать полноценного эффекта от введения указанного документа. Несмотря на это, требования норм «Евро» к транспортным средствам и топливам для них поэтапно ужесточаются. Необходимость их удовлетворения требований существенно влияет как на конструкцию самих автомобилей, так и на свойства автомобильных топлив.

В частности, внедрение экологических классов, в обиходе называемых «Евро I» и «Евро II», привело к использованию впрысковых систем взамен морально устаревшего карбюратора, а по требованиям согласно «Евро II» на автомобиле обязательна установка датчика кислорода (лямбда-зонд), измеряющего состав отработавших газов. Начиная с «Евро III» ужесточаются ограничения на выбросы окислов азота, образующихся при высоких температурах. Кроме того, стал жестче норматив «Евро III» по окиси углерода CO, так как методика измерений помимо замера токсичности при температуре плюс 20...30°C, предусматривает дополнительный замер выбросов при минус 7°C, когда условия для смесеобразования и сгорания менее благоприятные. В момент холодного запуска и после мотор работает на обогащенной смеси, то есть с избытком топлива, которое непрогретый двигатель сжечь полностью не в состоянии. В таких условиях нейтрализатор еще холодный и поэтому не эффективен. Чтобы обезвредить вредные компоненты потребовалось изменить конструкцию: перенести нейтрализатор вплотную к выпускному коллектору, применить его электроподогрев. Для сравнения – по «Евро II» отработавшие газы собирали на анализ спустя 40 с после пуска двигателя при комнатной температуре. Кроме того, от производителей потребовали, чтобы автомобиль гарантированно соответствовал нормам Евро III на протяжении 80 000 км. Чтобы быть в этом уверенными, с 2000 года сделали обязательной установку на каждой машине системы OBD (бортовой диагностики). Существенно изменились условия контроля вредных испарений неработающего автомобиля – не более 2 г углеводородов за 24 часа, что в 12 раз жестче, чем по «Евро II».

Несмотря на все технические решения автомобильных конструкторов и изготовителей автомобильной техники [1–4], самым нерешенным остался вопрос поддержания соответствия экологического класса в период эксплуатации. В результате износов в процессе использования по назначению, а также под действием естественных процессов старения через некоторое время даже самая «экологичная» машина после введения в эксплуатацию может перестать быть таковой. Если учесть характер эксплуатации машин на территории Казахстана, то указанное время существенно сократится в результате увеличения темпа ухудшения технического состояния, нарушений правил эксплуатации, а также под влиянием низкого качества отечественного топлива. В результате, как правило, выходят из строя лямбда-зонд, нейтрализатор и другие компоненты технических систем, в функции которых входит обеспечение соответствия требованиям экологической безопасности.

Проверить соответствие состояния автотранспортного средства требованиям экологического класса (норм «Евро») в эксплуатации в настоящий момент практически невозможно. Во-первых, отечественные пункты технического осмотра и станции технического обслуживания не в состоянии что-либо измерить по методикам [6, с. 364] по причине полного отсутствия необходимой материально-технической базы для проведения испытаний транспортных средств на предмет подтверждения соответствия требованиям экологических классов [6, с. 73].

Во-вторых, вышедшие из строя компоненты технических систем автомобилей после ремонта (замены) необходимо проверить на работоспособность и на соответствие требованиям к выбросам. Не секрет, что в данной сфере вообще не производится никакого регулирования. Причем измерения выбросов для данной категории автотранспортных средств по устаревшим методикам [5] не приемлемы. Причем известный постулат о недопустимости внесения изменений в конструкцию автотранспортного средства в данном случае не работает дефакто. Известно, что дорожная полиция отстранена от процесса проверки технического состояния автомобилей. Кроме того, сотрудники дорожной полиции не имеют инструментария для оценки самого факта внесения подобных изменений (замена узлов и блоков, перепрошивка программного обеспечения, выключение или блокировка отдельных датчиков и т.д.), если этого не заметно визуально. Таким образом, в автомобиле можно устанавливать (менять) все что угодно, пока не появится реальный метод контроля за действиями в сфере сервиса и ремонта автомобилей.

Здесь налицо вторая проблема – материально-техническое обеспечение органов, на которые возлагается контроль за выполнением требований вышеуказанного технического регламента к экологической безопасности автомобилей. Следует отметить, что обеспечение затрат на создание испытательной базы является ключевым критерием в решении данной проблемы.

Третья проблема – для выполнения автомобилями экологических норм необходимы еще и топлива соответствующего качества. Освоение их производства – серьезная проблема для казахстанских

нефтеперерабатывающих заводов, требующая существенных технических мероприятий по реконструкции заводов, финансовых затрат и времени.

Резонный вопрос – где и как в данной ситуации ежегодно проверять автомобили высоких экологических классов для оценки их соответствия требованиям экологической безопасности? И что мы имеем на настоящий момент? В Казахстане, например, решено, что «новые» автомобили могут не проходить ежегодный технический осмотр на протяжении семи лет. По сути, государственная система технического регулирования, не имея физически возможности проверить техническое состояние уже введенных в эксплуатацию автотранспортных средств экологических классов 3, 4 и 5, просто «закрывает глаза» на проблему, которая потенциально грозит серьезными рисками в реализации технической политики в сфере действия рассматриваемого технического регламента [6].

### Литература

1. Правила ЕЭК ООН № 24 (24-03\*) «Единообразные предписания, касающиеся: I. официального утверждения двигателей с воспламенением от сжатия в отношении выброса видимых загрязняющих веществ; II. официального утверждения автотранспортных средств в отношении установки на них двигателей с воспламенением от сжатия, официально утвержденных по типу конструкции; III. официального утверждения автотранспортных средств с двигателем с воспламенением от сжатия в отношении выброса видимых загрязняющих веществ; IV. измерения полезной мощности двигателей с воспламенением от сжатия».
2. Правила ЕЭК ООН № 49 (49-02\*, 49-03\*, 49-04\*) «Единообразные предписания, касающиеся официального утверждения двигателей с воспламенением от сжатия и двигателей, работающих на природном газе, а также двигателей с принудительным зажиганием, работающих на сжиженном нефтяном газе, и транспортных средств, оснащенных двигателями с воспламенением от сжатия, двигателями, работающими на природном газе, и двигателями с принудительным зажиганием, работающими на сжиженном нефтяном газе, в отношении выделяемых ими загрязняющих веществ».
3. Правила ЕЭК ООН № 83 (83-02\*, 83-03\*, 83-04\*, 83-05\*) «Единообразные предписания, касающиеся официального утверждения транспортных средств в отношении выброса загрязняющих веществ в зависимости от топлива, необходимого для двигателей».
4. Правила ЕЭК ООН № 96 (96-01\*) «Единообразные предписания, касающиеся официального утверждения двигателей с воспламенением от сжатия для установки на сельскохозяйственных тракторах и внедорожной технике в отношении выброса загрязняющих веществ этими двигателями».
5. СТ РК ГОСТ Р 51709-2004 Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. Методы проверки.
6. ТР ТС 018/2011 Технический регламент таможенного союза «О безопасности колесных транспортных средств».

УДК 339.9

**О. Мустафина**

*College Divan*

*France, Piesidy*

**А.В. Тагирова**

*преподаватель кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ ВО ФРАНЦИИ

---

---

**Аннотация.** В современных условиях высокой конкуренции качество и безопасность продуктов питания постоянно повышается. Государство способствует этому, отслеживая и контролируя процесс производства и реализации товаров. В статье проводится обзор требований к качеству и безопасности пищевых товаров во Франции. Национальная система стандартизации и сертификации Франции является сложной, контроль происходит по принципу «от фермы до стола».

**Ключевые слова:** качество; безопасность; пищевые продукты; стандартизация; сертификация.

**O. Mustafina**  
*German teacher, College Divan  
France, Piesidy*

**A.V. Tagirova**  
*Teacher of Department for Commerce and Management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk State University*

## **ENSURING THE QUALITY AND SAFETY OF FOOD PRODUCTS IN FRANCE**

**Abstract.** In modern conditions of high competition, quality and food safety is constantly increasing. The state contributes to this by monitoring and controlling the production and sale of goods. The article provides an overview of the requirements for the quality and safety of food products in France. The national system of standardization and certification of France is complex, the control takes place on the principle of «from farm to table».

**Keywords:** quality; safety, food; standardization; certification.

Когда мы говорим о Франции, первое, что приходит на ум – это Эйфелева башня и утонченная французская кухня. Культура потребления пищи во Франции отличается трепетным отношением к качеству продуктов. Этому способствует многоэтапная и многоуровневая система отслеживания качества сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров.

Во Франции достаточно жесткие требования к технологиям производства товаров. Соблюдение норм отслеживается профильными государственными структурами и контролируется независимыми организациями. Правительство очень внимательно относится к пищевой безопасности французских граждан. Такая осторожность не всегда целесообразна с точки зрения экономики, но здоровье граждан является приоритетным направлением государственной политики. В качестве примера можно привести ситуацию с моллюсками, которая произошла во Франции в 2010 году – устрицы *Magennes d'Olepon*, которые популярны у гурманов во всем мире, запретили к продаже. Причиной стала повышенная концентрация фитотоксина ASP (фитопланктон). Были взяты пробы морской воды и выявлено, что предельно допустимая концентрация фитотоксина в морской воде превышена в восемь раз. Партии устриц, направленных на реализацию, были отозваны и помещены на карантин. Из-за тех же самых устриц в крупнейшем на атлантическом побережье Франции центре Аркашон с завидной регулярностью разгорается конфликт между властями и местными жителями. При малейшем намеке на содержание токсина, префектура округа запрещает к продаже моллюски, что оборачивается убытками в миллионы евро для малого и среднего бизнеса [8].

Качество – понятие многоплановое, обеспечение его требует объединения творческого потенциала и практического опыта многих специалистов [7]. Стремление к высокому качеству пищевой продукции Франции продиктовано повышенной конкуренцией на мировом и внутреннем рынке. Субъекты коммерческой деятельности на добровольной основе проходят процедуры проверки на соответствие качеству, в целях получить специальную маркировку на своей продукции.

Национальным органом по стандартизации является AFNOR. В поле деятельности данной организации входит стандартизация и сертификация, метрология, а также управление качеством. Под руководством AFNOR функционируют более 30 отраслевых бюро по стандартизации, в рамках которых идет разработка национальных стандартов Франции. Соответствие государственному стандарту, подтверждается знаком NF, который применяется для всех видов товаров. Знак NF (*Marque NF*) – французская система добровольной сертификации [9]. Является гарантом качества и безопасности продукции, прошедшей процедуру сертификации. Наличие знака NF подтверждает, что товар соответствует действующим французским, европейским и международным стандартам. Еще одним признаком качества и безопасности, является знак АВ (*Agriculture Biologique*) позволяет идентифицировать продукты, в производстве которых использованы технологии, оберегающие животных и окружающую среду. Наличие такой маркировки говорит об отсутствии в продукте пестицидов, химических добавок и ГМО. Переработанные продукты с гарантией отсутствия примесей должны содержать как минимум 95% экологически чистых ингредиентов, если стопроцентное содержание невозможно [4].

Пищевые продукты обладают различными свойствами, оказывающими какое-либо влияние на организм человека [5]. Качество пищевых продуктов включает в себя несколько аспектов – это и питательность продукта, и безопасность, и вкусовые характеристики.

Регламентирующими качество пищевых продуктов, законодательными актами и нормативными документами во Франции являются:

- Европейский регламент о маркировке пищевых продуктов;

- Европейские директивы, принятые в рамках общей сельскохозяйственной политики;
- национальные стандарты;
- свод практических правил для производства и сбыта продукции [2].

Франция является крупнейшим экспортером сельскохозяйственной продукции, некоторые пищевые продукты являются исконно французскими, поэтому уделяется большое внимание качеству и безопасности данных товаров. В сельском хозяйстве вопрос обеспечения качества продукции особенно актуален, так как качество является одним из основных критериев конкурентоспособности [1]. Так, в директиве Совета 2000/29/ЕС от 08.05.2000 года «О защитных мерах против интродукции в Сообщество организмов, вредных для растений или растительных продуктов, и против их распространения в пределах Сообщества» подчеркивается, что ввиду особой природы сельскохозяйственного производства во французских заморских департаментах рекомендуется предусмотреть дополнительные защитные меры, оправдываемые на основании необходимости защиты в них здоровья и жизни растений [3].

Повышению безопасности продуктов питания способствует международная система стандартов Кодекс Алиментариус. Данный документ проводит прямую связь между безопасностью пищевых продуктов и экономической эффективностью торговли. Вспышки заболеваний, вызываемые пищевыми продуктами, наносят ущерб торговле и туризму, могут привести к потере заработков, безработице и судебным разбирательствам. Порча пищевых продуктов расточительна, дорогостояща и может отрицательно сказаться на торговле и доверии потребителей.

Построение системы стандартов Кодекс Алиментариус основано на следующих принципах:

- минимальность требований к безопасности, которую могут поддерживать даже бедные страны;
- построение по группам продуктов в соответствии с практикой и особенностями мировой торговли конкретными товарами – принцип опоры на вертикальные стандарты;
- единство требований к построению стандартов (единство формы);
- единство правил разработки стандартов (управление из одного центра);
- четкое разделение требований по безопасности и по качеству [6].

Кодекс регулирует все пищевые продукты, как обработанные, так и сырые. Кроме стандартов на отдельные виды продукции, кодекс содержит общие стандарты, регламентирующие вопросы маркировки продукции, пищевой гигиены, пищевых добавок, содержания пестицидов, и процедуры исследования безопасности пищевых продуктов и биотехнологий. Безопасность, как и качество пищевой продукции, может быть достигнута благодаря грамотно построенной системе менеджмента. В основу управления систем пищевой безопасности может быть положена концепция управления и минимизации рисков, учитывающая контроль на каждом из этапов производства и реализации пищевой продукции [5].

Таким образом, качество и безопасность во Франции обеспечивается не только на национальном уровне и в рамках Европейского союза, но и в соответствии с международными стандартами. Такое нормативное регулирование позволяет отслеживать качество продукции, по принципу «от фермы до стола».

### Литература

1. Волкова И.А. Отраслевые особенности внедрения системы бережливости // Бизнес. Образование. Право. 2016. № 3 (36). С. 21–25.
2. Гурина Р.Р. Проблемы качества и безопасности на пищевых предприятиях Франции // Материалы международной научно-практической конференции, посвященной памяти Василия Матвеевича Горбатова. М.: Федеральный научный центр пищевых систем им. В.М. Горбатова, 2016. № 1. 110-111.
3. Директива N 2000/29/ЕС Совета Европейского Союза «О защитных мерах против распространения в Сообществе организмов, вредных для растений или продуктов растительного происхождения» [рус., англ.] URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=51918#047992129257408/> (дата обращения: 03.03.2018).
4. Знаки качества. URL: <http://www.fromages-france.com/ru/kachestvo-syrov/znaki-kachestva/> (дата обращения: 03.03.2018).
5. Климова Т.А., Петрова В.С. Связь конкурентоспособности, качества и безопасности пищевых продуктов // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. Нижневартовск: Изд-во Нижневарт. гос. ун-та, 2015. С. 104–106.
6. Кодекс Алиментариус (Codex Alimentarius). От фермы до вилки (from farm to fork). URL: <https://www.rsm-cert.com/articles/kodeks-alimentarius-Codex-Alimentarius.-ot-fermi-do-vilki-From-farm-to-fork..18.html> (дата обращения: 10.03.2018).

7. Стукач В.Ф., Волкова И.А., Михальская Н.В. Управление качеством: учебное пособие. Омск: Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина, 2006. 331 с.
8. Устрицы Марен Д'Олерон запрещены из-за токсинов. URL: <http://www.sostav.ru/news/2010/03/24/cod10/> (дата обращения: 10.03.2018).
9. Acheter NF, un signe qui ne trompe pas! URL: <http://marque-nf.com/en>

УДК 658.64

**А.-В.В. Низовцева**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича*

*Научный руководитель: О.В. Пасько*

*доктор технических наук, профессор кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича*

## **АКТУАЛЬНОСТЬ РАЗРАБОТКИ СПЕЦИАЛЬНЫХ ФОРМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

---

---

**Аннотация.** В современной теории и практике управления качеством обслуживания приоритет достижения высокого качества обслуживания определяется как одна из основных целей и задач развития сервисного обслуживания, поскольку качество – это эффективный инструмент конкурентной борьбы за гостя. Статья посвящена теоретическим аспектам организации обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса и разработке формы специального обслуживания в виде банкета-свадьбы.

**Ключевые слова:** ресторанный бизнес; специальные формы обслуживания; банкет-свадьба.

**A.-V.V. Nizovtseva**

*student*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

*Scientific adviser: O.V. Pasko*

*doctor of technical Sciences, Professor of the Department of hospitality*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

## **ACTUALITY OF DEVELOPMENT OF SPECIAL FORMS OF SERVICE FOR RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISES**

**Abstract.** In the modern theory and practice of quality management, the priority of achieving high quality of service is defined as one of the main goals and objectives of the development of service maintenance, since quality is an effective tool of competition for a guest. The article is devoted to the theoretical aspects of the organization of service at the restaurant business enterprises and the development of a form of special service in the form of a banquet-wedding.

**Keywords:** restaurant business; special forms of service; banquet-wedding.

Современный международный рынок индустрии питания и рынок ресторанного бизнеса России представлены большим многообразием концепций и форматов, рассчитанных на разные целевые группы гостей и потребителей. В последние годы рынок индустрии питания подвергся серьезной отраслевой сегментации. Сегодня современные ресторанные дома, ресторанные холдинги, кейтереры и группы компаний, занятые в сфере производства кулинарной продукции определились в своих основных стратегиях, форматах присутствия на рынке и концепциях стратегического развития. Современный рынок предприятий индустрии питания представлен различными форматами предприятий, отличающихся организацией обслуживания, целевой аудиторией, концепцией [1, 2]. Сфера ресторанного бизнеса является динамично развивающейся, разрабатываются новые концепции и специальные формы обслуживания.

Рационально организовать процесс обслуживания, полнее удовлетворить все возрастающие потребности в услугах и одновременно улучшить использование предметов труда, его средств в процессе оказания услуг всегда непросто – для этого требуются серьезные теоретические исследования и практическая апробация. На рисунке 1 представлены факторы повышения эффективности обслуживания.



**Рис. 1. Факторы повышения эффективности обслуживания**

Именно обслуживание является одним из основных критериев, по которым оценивают предприятие ресторанного бизнеса, а обеспечив постоянство качества обслуживания, можно ожидать успешных результатов деятельности любого предприятия сферы услуг [3, 5]. В случае с ресторанном бизнесом сервис ориентирован на обслуживание гостей и ключевым понятием в этом смысле является гостеприимство и сервизоориентированность. Необходимо осознавать, что потерянный в результате неудовлетворительного обслуживания гость становится гостем конкурента мгновенно.

В современной теории и практике управления качеством обслуживания приоритет достижения высокого качества обслуживания определяется как одна из основных целей и задач развития сервисного обслуживания, поскольку качество – это эффективный инструмент конкурентной борьбы за гостя [4].

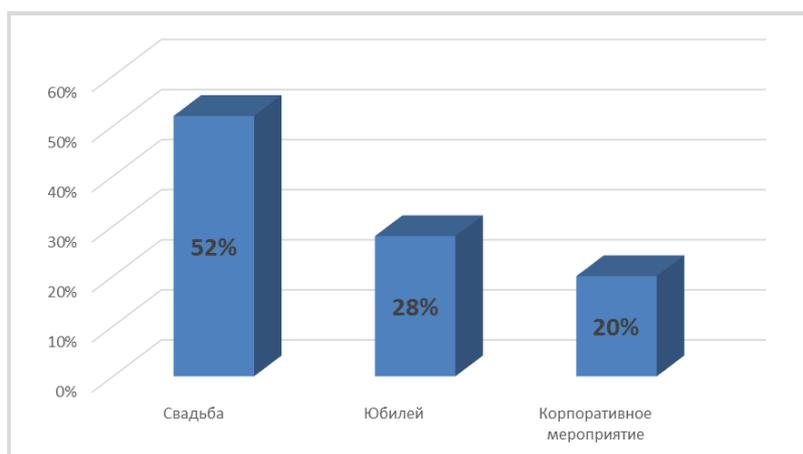
Специальные формы обслуживания являются значительным фактором повышения конкурентоспособности предприятий в ресторанном бизнесе. Специальные формы обслуживания используются: во-первых, с целью ускорения обслуживания большого количества посетителей с ограниченным запасом времени (обслуживание участников конгрессов, конференций, туристов и т.д.); во-вторых, для усиления конкурентоспособности предприятия.

В предприятиях ресторанного бизнеса могут быть использованы различные методы и формы обслуживания гостей в зависимости от организации потребления продукции, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и способов расчета за реализуемую продукцию. Технологии обслуживания гостей зависят от концепции сервисного обслуживания, сервисных операций, предоставляемых услуг. При этом неотъемлемой частью является контроль качества сервисного обслуживания.

Особым этапом является послепродажное обслуживание. Это весь комплекс консультационных, рекламных и других услуг, оказываемых после продажи услуги. В случае с предприятиями питания – это любые мероприятия, направленные на то, чтобы гость вернулся обратно, все усилия, главная цель которых сделать из «случайного» посетителя постоянного гостя (программы лояльности, подарочные сертификаты и др.).

Задачами организации деятельности предприятий ресторанного бизнеса являются совершенствование форм, методов и повышение культуры обслуживания. Но главная задача организации обслуживания – это разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания. Статистика показывает, что популярной формой обслуживания является обслуживание банкетов, посвященных свадебному торжеству, поскольку это событийное мероприятие является неотъемлемой частью нашей жизни.

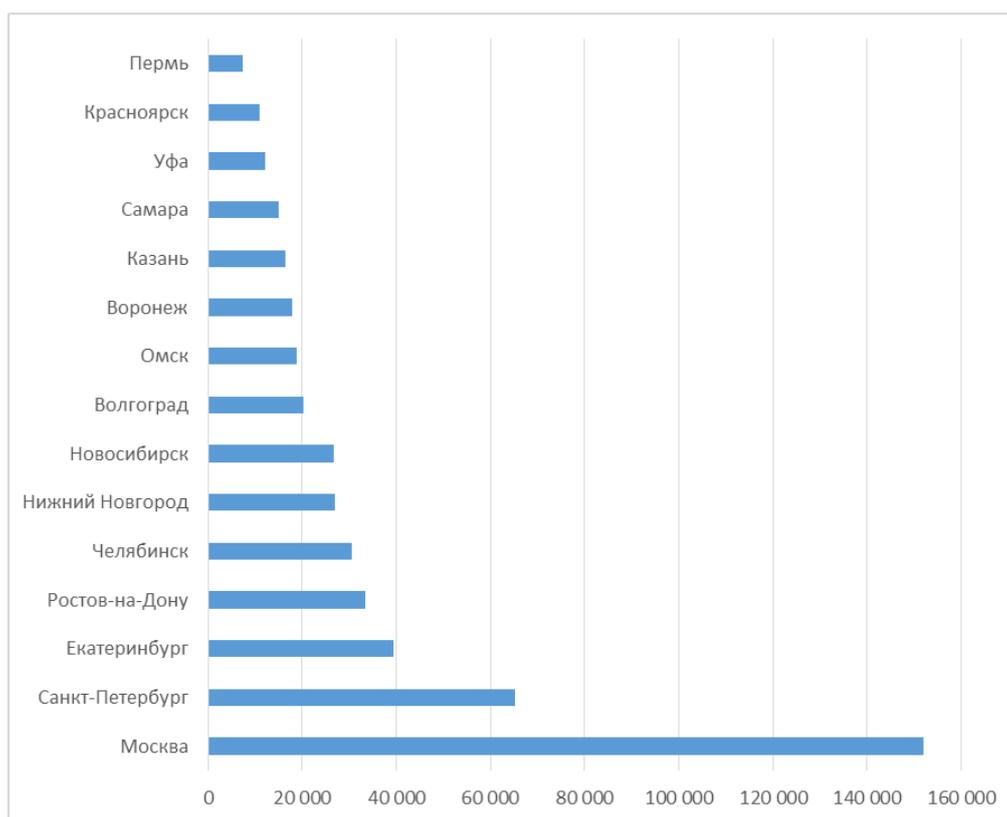
Проведены маркетинговые исследования по определению предпочтений в специальных формах обслуживания, фрагмент результатов отражен на рисунке 2.



**Рис. 2. Характеристика предпочтений гостей по организации специальных форм обслуживания**

Результаты анкетного опроса позволяют сделать вывод о том, что многие посетители предприятий ресторанного бизнеса находятся в возрастной категории 18-30 лет, соответственно, они готовы оказать предпочтение в выборе банкета-свадьбы как специальной формы обслуживания.

За год в городах России проводится более 500 000 свадеб. И почти 152 000 из них проводится в Москве, далее идет город Санкт-Петербург за ним Екатеринбург, Ростов-на-Дону и другие города. Статистика свадебных торжеств отражена на рисунке 3 [6].



**Рис. 3. Статистика свадебных торжеств**

Организация свадебного банкета – один из важных этапов данного торжества, особенно в российской ментальности. Ассортимент свадебных блюд намного шире, чем при классических банкетах, поскольку и время проведения торжества составляет 6-8 часов. Организация и проведения свадебного банкета будет включать следующие основные этапы: прием и оформление заказа, подготовка к обслуживанию, обслуживание непосредственно торжества.

Современный рынок ресторанного бизнеса России представлены большим многообразием концепций и форматов, рассчитанных на разные целевые группы гостей и потребителей. Альтернативные пространства и формы обслуживания набирают наибольшую популярность как в Москве, так и в

России в целом. Актуальными становятся новые концепции и специальные формы обслуживания. Таким образом, разработка и организация свадебного сервиса, как специальной форм обслуживания, является конкурентным преимуществом для предприятий ресторанного бизнеса.

### Литература

1. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Введ. 2016-01-01. М.: Стандартинформ, 2014. 16 с.
2. Назаров О.В. Как раскрутить ресторан // Ресторанные ведомости. 2015. С. 46.
3. Пасько О.В., Дусенко С.В. Управление качеством услуг организации питания в индустрии гостеприимства // Стандарты и качество. 2016. № 10. С. 74–79.
4. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие. М.: Дашков и К, 2016. 248 с.
5. Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Омск, 2014. 211 с.
6. Phoenix. URL <http://sar-photo.ru/entry/tsikl-statej-podgotovka-k-svadbe-sbory-dom-studiya-ili-gostinitza>

УДК 343.2:341

**Е.В. Никульченкова**

*кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного права и криминологии*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

## СМЕРТНАЯ КАЗНЬ В МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТАХ И УГОЛОВНОМ ЗАКОНЕ РОССИИ: АРГУМЕНТЫ «ЗА» И «ПРОТИВ»

---

**Аннотация.** Работа посвящена анализу проблемных вопросов регулирования смертной казни в международных стандартах и уголовном законодательстве России, исследованию аргументов исключения данного вида наказания из Уголовного кодекса РФ.

**Ключевые слова:** жизнь человека; смертная казнь; международные стандарты; Уголовный кодекс РФ.

**E.V. Nikulchenkova**

*PhD in law, associate Professor of the Department of criminal law and criminology*

*Russia, Simferopol*

*V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy*

### THE DEATH PENALTY IN INTERNATIONAL STANDARDS AND CRIMINAL LAW OF RUSSIA: THE ARGUMENTS «FOR» AND «AGAINST»

**Abstract.** This paper analyzes the problematic issues of regulation of the death penalty in international standards and the Russian criminal law, the study of the arguments of the exclusion of capital punishment from the Criminal code of the Russian Federation.

**Keywords:** human life; death penalty; international standards; penal code.

Жизнь человека – это самое ценное благо, которое нельзя сравнить ни с какими ценностями. Право на жизнь закрепляется законодательством всех стран и особо оно обозначено в международных стандартах. Всеобщая декларация прав человека устанавливает в статье 3 право каждого человека на жизнь, свободу и личную неприкосновенность [1]. В данном документе право на жизнь неразрывно связано с правом на личную неприкосновенность.

Международный пакт о гражданских и политических правах 1966 года закрепляет право на жизнь как неотъемлемое право каждого человека и устанавливает прямой запрет на произвольное лишение жизни человека в статье 6 [2].

В настоящее время вопрос о смертной казни в Российской Федерации обсуждается широко не только в сфере юриспруденции. Неоднозначное отношение к нему в политике, философии, публицистике вызывает дискуссии, высказываются мнения «за» и «против», но с 1999 года смертная казнь в России не исполняется, а с 2009 года суды не выносят смертный приговор. Юридическое положение

рассматриваемого вида наказания так же неоднозначно. В законодательстве существует механизм приведения в действие этого вида наказания, который, говоря неюридическим языком, выключен.

В отличие от стран, полностью исключивших смертную казнь из своего законодательства, в Российской Федерации смертная казнь как вид уголовного наказания закреплена в Конституции и Уголовном Кодексе РФ. Так, статья 20 Конституции закрепляет этот исключительный вид наказания только за особо тяжкие преступления и даёт обвиняемому право на рассмотрение его дела с участием суда присяжных.

Уголовный закон России в статье 59 устанавливает, что смертная казнь как исключительная мера наказания может быть установлена только за особо тяжкие преступления, посягающие на жизнь. Такими преступлениями в России являются: убийство при отягчающих обстоятельствах (часть 2 статьи 105 УК РФ), посягательство на жизнь государственного или общественного деятеля (статья 277 УК РФ), посягательство на жизнь лица, осуществляющего правосудие или предварительное расследование (ст. 295 УК РФ), посягательство на жизнь сотрудника правоохранительного органа (ст. 317 УК РФ), геноцид (ст. 357 УК РФ).

Смертная казнь не назначается женщинам, а также лицам, совершившим преступления в возрасте до восемнадцати лет, и мужчинам, достигшим к моменту вынесения судом приговора шестидесятипятилетнего возраста.

Также, смертная казнь в соответствии с Уголовным кодексом РФ не назначается лицу, выданному Россией иностранным государством для уголовного преследования в соответствии с международным договором Российской Федерации или на основе принципа взаимности, если в соответствии с законодательством иностранного государства, выдавшего лицо смертная казнь за совершенное этим лицом преступление не предусмотрена или неприменение смертной казни является условием выдачи либо смертная казнь не может быть ему назначена по иным основаниям.

Смертная казнь в порядке помилования заменяется пожизненным лишением свободы или лишением свободы на срок двадцать пять лет.

Смертная казнь по российскому законодательству может быть применена к мужчинам, которым на момент совершения преступления исполнилось 18 лет, но не достигших к моменту вынесения приговора 65 лет.

Вопрос об отмене смертной казни закреплён во втором Факультативном протоколе к Международному пакту о гражданских и политических правах. В частности, в Статье 1 такого Протокола: ни одно лицо, находящееся под юрисдикцией государства – участника Протокола, не подвергается смертной казни. Каждое государство-участник принимает все необходимые меры для отмены смертной казни в рамках своей юрисдикции [3].

Последний смертный приговор в виде расстрела был приведен в исполнение в России в августе 1996 года в отношении осуждённого Головкина С., убившего за период с 1986 по 1992 год 11 мальчиков [4].

16 мая 1996 года Президент Российской Федерации Борис Ельцин издал Указ «О поэтапном сокращении применения смертной казни связи с вхождением России в Совет Европы» [5], что предполагало процедуру подготовки к подписанию вышеозначенного протокола. Что интересно, протокол № 6 от 16 апреля 1997 к Конвенции о защите прав человека и основных свобод подписан был, но ратификации его так и не произошло, да и не могло произойти, так как для этого необходимо чтобы ратифицируемый нормативный акт и текущее законодательство не противоречили. То есть, на международном уровне договорённости со стороны России соблюдаются, так как смертная казнь не исполняется, однако сам протокол № 6 на территории нашей страны юридической силы не имеет, то есть не является препятствием к исполнению смертной казни. До 1999 года суды выносили смертные приговоры, но с учётом вышеизложенного указа Президента, они автоматически заменялись пожизненным лишением свободы.

02 февраля 1999 года Конституционный Суд РФ вынес постановление № 3-П, на основании которого вынесение смертного приговора признано неконституционным. В ноябре 2009 года Конституционный Суд РФ определением № 1344-О-Р признал невозможность применения смертной казни. Именно этот документ на сегодняшний день запрещает применение смертной казни на территории России [6].

Такое спорное положение института уголовного наказания объясняет не только неоднозначное отношение к нему в обществе, но и попытки вернуть смертную казнь. Например, в марте 2015 года Госдума РФ рассмотрела и отклонила законопроект Романа Худякова депутата ЛДПР, предлагавшего ввести смертную казнь за терроризм, педофилию, склонение к употреблению наркотиков, если это привело к смерти двух и более лиц; за совершение ДТП чиновниками, которые привели к массовой

гибели людей. Кроме того, Худяков предложил исключить из УК РФ положения, позволяющие женщинам избегать смертной казни, так как сегодня женщины совершают все вышеперечисленные преступления наравне с мужчинами [7].

В ноябре 2015 года, после крушения российского самолета в Египте, лидер «Справедливой России» Сергей Миронов потребовал расстреливать за терроризм, при этом он предлагал разрешить спецслужбам исполнять приговор и за пределами страны [8].

Разные мнения и аргументы по вопросам смертной казни высказываются известными учеными России в области уголовного права и криминологии. Так, профессор Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена Сергей Фёдорович Милкоков в одном из интервью Радио России заявил следующее: «Смертная казнь как-то влияет на количество преступлений в стране? На Руси впервые смертная казнь была введена не за убийство, а за кражу в третий раз. Это и есть ответ на вопрос: будет ли дальше воровать человек, после того, как его на кол посадят? Мне кажется, там, где наказание, там и предупреждение. На мой взгляд, смертная казнь в России есть и сейчас, только она производится во внесудебном порядке, без расследования, без уголовного дела – сразу. Вспомните высказывания нашего президента о том, как надо поступать с террористами, с теми, кто посягает на жизнь наших граждан, в том числе военнослужащих» [9].

В мае 2016 года призыв вернуть смертную казнь звучал в Госдуме при обсуждении усиления ответственности за терроризм и экстремизм. Помимо снятия моратория на смертную казнь в качестве эффективных мер также называлась конфискация имущества у обвиняемых в совершении этих преступлений.

Восстановление социальной справедливости как функция уголовного наказания, применительно к смертной казни, по мнению некоторых юристов отражает скорее возмездие. Полагаем, что лишение жизни преступника никак не повлияет на социальное положение жертв преступления и их близких, если только не говорить об их праве на возмездие.

Есть ещё такая функция уголовного наказания, как исправление, которая по понятным причинам, к смертной казни неприменима. Да и смертная казнь, как и пожизненное лишение свободы назначается тогда, когда исправление уже невозможно, а необходимо только исключение такого элемента из общества. Навсегда. По нашему мнению, тюремное заключение не всегда исправляет осужденных, доказательствами этому являются и случаи рецидива среди осужденных, в том числе, пенитенциарного, и само явление тюремной субкультуры. Для многих преступников жизнь не заканчивается с вынесением пожизненного приговора, они могут заниматься творчеством, читать книги и даже становиться героями репортажей, давать интервью, то есть ведут обычный нормальный образ жизни, трудно представляемый в нашем понимании как «отбывание пожизненного лишения свободы».

Противники смертной казни чаще всего используют такой аргумент как судебная ошибка, манипулируя мнением людей с помощью примеров невинно осужденных, ставших жертвой. Не стоит забывать, что жертвами убийц стало несравнимо больше людей, чем жертв судебной ошибки.

Выводы: проведенное исследование в части анализа аргументов «за» и «против» такого вида наказания в России как смертная казнь показывают неоднозначность российского общества к нему. Полагаем, что исключать данный вид наказания из Уголовного кодекса РФ никак нельзя. А вопрос о применении моратория – мера временная. Все виды наказаний за преступления, закрепленные в УК РФ, должны выполнять превентивные меры и работать на предупреждения преступлений.

### Литература

1. Всеобщая декларация прав человека; принята на третьей сессии Генеральной Ассамблеи ООН Резолюцией 217 А 10 декабря 1948 года // Консультант Плюс.
2. Международный пакт о гражданских и политических правах; принят 16 декабря 1966 года, ратифицирован СССР 18 сентября 1973 года // Консультант Плюс.
3. Второй Факультативный протокол к Международному пакту о гражданских и политических правах. URL: [http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/deathpro.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/deathpro.shtml).
4. Двадцать лет без смертной казни. URL: <https://www.gazeta.ru/social/2016/08/01/9733787.shtml>.
5. Указ Президента РФ от 16.05.1996 года № 724 «О поэтапном сокращении применения смертной казни связи с вхождением России в Совет Европы» // Консультант Плюс.
6. Постановление Конституционного Суда РФ от 2 февраля 1999 г. № 3-П «По делу о проверке конституционности положений статьи 41 и части третьей статьи 42 УПК РСФСР, пунктов 1 и 2 постановления Верховного Совета Российской Федерации от 16 июля 1993 года О порядке введения в действие Закона Российской Федерации «О внесении изменений и дополнений в Закон РСФСР и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях» в связи с запросом Московского городского суда и жалобами ряда граждан» // Система Гарант.

7. ЛДПР предложила ввести смертную казнь за терроризм и педофилию. URL: <https://lenta.ru/news/2013/12/20/terror/>.

8. Крушение А 321 в Египте признано терактом: реакция российских политиков. URL: <http://tass.ru/politika/2444862>.

9. Казнить нельзя, помиловать / Радио России. Пятидневка с Владимиром Тихомировым. 17 января 2018 года. URL: [www/radiorus.ru/](http://www.radiorus.ru/).

УДК 658.7.027

**О.П. Новикова**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

**Н.И. Макшакова**

*кандидат технических наук, доцент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

**А.В. Преснухин**

*старший преподаватель*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

## АВС-АНАЛИЗ КАК МЕТОД УПРАВЛЕНИЯ ТОВАРНЫМ АССОРТИМЕНТОМ В ОТЕЛЕ

---

---

Анотация. Качество оказанных услуг гостю в отеле напрямую зависит [1-3] от того, какие продукты используются для приготовления блюд в ресторане; какие кровати, оборудование, постельное белье и косметические принадлежности будут в номерном фонде. Все необходимое для успешного функционирования поставляется в отель благодаря деятельности службы материально-технического снабжения. Данная статья посвящена вопросам анализа товарного ассортимента, закупаемого на предприятиях индустрии гостеприимства. Проводится анализ службы материально-технического снабжения гостиничного предприятия, [4] рассмотрены вопросы оптимизации расходов. По результатам анализа предложены и обоснованы мероприятия по совершенствованию деятельности подразделения.

**Ключевые слова:** АВС-анализ; служба материально-технического снабжения в отеле; отдел закупок в отеле; закупки в отеле; поставка продуктов; анализ товарного ассортимента.

**O.P. Novikova**

*student*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

**N.I. Maksakova**

*candidate of technical Sciences, associate Professor*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

**A.V. Presnukhin**

*senior lecturer*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

## ABC-ANALYSIS AS METHOD OF GOODS MANAGEMENT IN THE HOTEL

**Abstract.** The quality of the services provided to the guest in the hotel depends directly [1-3] on what products are used to prepare meals in the restaurant; which beds, equipment, bed linen and toiletries will be in the room fund. Everything necessary for successful operation is delivered to the hotel thanks to the activity of the logistics service. This article is devoted to the analysis of the product range purchased at the hospitality industry. The analysis of the material and technical supply service of the hotel enterprise is conducted, [4] questions of cost optimization are considered. Based on the results of the analysis, measures were proposed and justified to improve the activities of the unit.

**Keywords:** ABC-analysis; logistics at the hotel; purchasing department at the hotel; purchases at the hotel; delivery of products; analysis of the product range.

Для предоставления комплекса основных и дополнительных услуг любой отель должен располагать необходимым для эксплуатации оборудованием и инвентарем: мебель, посуда, постельные принадлежности, ковровые изделия, моющие средства, продукты.

Следовательно, в процессе своего функционирования предприятию индустрии гостеприимства требуется целый комплекс расходных материалов для предоставления всего перечня услуг. Успешное решение этих вопросов призвана обеспечить служба материально-технического снабжения в гостинице, которая занимается расчетом потребностей предприятия в различных материалах. В частности, установлено, что исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора [2, 3].

Если говорить о продуктовой группе, то существующая номенклатура очень разнообразна, и весь спектр цен на каждую позицию сложно запомнить. В помощь менеджеру службы материально-технического снабжения приходит ABC-анализ, который позволяет разбить большой список, к примеру, ассортимент товаров, на три группы, имеющие разное влияние на общий результат (объем продаж или объем расходов). Методика основана на принципе Парето (принцип 20/80): «20% усилий дают 80% результата» [6]. ABC-анализ позволяет выделить позиции, которые вносят наибольший вклад в суммарный результат. С помощью этого анализа можно ранжировать любые объекты, если у них есть числовая характеристика.

В службе материально-технического снабжения этот метод можно применить для анализа расходной части продуктовой группы. Также ABC-анализ можно использовать как самостоятельный инструмент по снижению затрат на расходные материалы. Применяется прием следующим образом: из всего обилия расходных материалов выделяют те виды материалов, затраты на которые являются наиболее существенными, то есть из большого множества объектов выделяется небольшое подмножество наиболее важных объектов.

Группы обозначаются латинскими буквами ABC:

A – самые важные;

B – средней важности;

C – наименее важные;

Классификация расходов по методу ABC осуществляется по такой схеме:

- 1) подбирается информация о годовом обороте всей номенклатуры;
- 2) сортируются размеры оборотов по убывающей последовательности;
- 3) рассчитывается доля оборота каждого наименования в процентах от общего оборота;
- 4) вычисляются доли нарастающим итогом в процентах.

Закупочная деятельность гостиницы происходит в следующих направлениях:

- продукты;
- напитки;
- расходные материалы (химия, бумажно – гигиеническая продукция и др.);
- оборудование, мебель, посуда.

Оборудование, мебель, посуда – это не частые закупки, поэтому ранжирование по методу ABC целесообразно проводить на две основные статьи затрат: продукты (Food Cost) и напитки (Beverage Cost) [5].

ABC-анализ по товарным группам (мясо, рыба, молочная продукция и т.д) дает только поверхностное представление о структуре ассортимента. Для более детального и глубокого анализа целесообразно проводить аналогичный анализ по товарным категориям внутри товарных групп, так как он является более информативным и позволяет эффективнее управлять ассортиментом [8].

Для ранжирования товарного ассортимента по группам A, B, C необходимо знать годовые объемы закупок изучаемой категории продуктов.

На основании годового объема можно провести ABC-анализ товарной категории «Мясо, субпродукты, мясные нарезки», закупаемой в отеле. Пошагово это означает: вся номенклатура сортируется автоматически в Excel (таблица 1) по убыванию, далее высчитывается с помощью формул доля каждого наименования в общем объеме (100%) и доля нарастающим итогом [9].

Таблица 1

## Пример ABC-анализа товарной категории «Мясо, субпродукты, мясные нарезки»

Meet / Мясо, субпродукты, мясные нарезки	Итоговая сумма	Доля в общем объеме	Доля нарастающим итогом	Группа
1	2	3	4	5
Говядина Покромка	478 039,60 ₽	11,02%	11,02%	
Бекон нарезка С/К	471 411,35 ₽	10,87%	21,88%	
Говядина Оковалок	389 706,35 ₽	8,98%	30,87%	
Говядина Вырезка	365 804,57 ₽	8,43%	39,30%	
Свинина шейка б/к	306 992,51 ₽	7,08%	46,37%	
Цыпленок грудка (филе)	289 170,46 ₽	6,66%	53,04%	
Говядина Толстый край (рибай)	200 115,88 ₽	4,61%	57,65%	А
Цыпленок бедро н/к	158 578,54 ₽	3,66%	61,31%	
Цыпленок бедро б/к	146 196,99 ₽	3,37%	64,67%	
Ветчина	137 116,17 ₽	3,16%	67,84%	
Свинина (окорок, лопатка) б/к	127 168,92 ₽	2,93%	70,77%	
Говядина Блейд мраморная (лопатка)	122 951,30 ₽	2,83%	73,60%	
Бекон классический № 41	107 185,00 ₽	2,47%	76,07%	
Говядина Филе шейного отруба (Денвер)	104 002,88 ₽	2,40%	78,47%	
Цыпленок-бройлер	91 518,02 ₽	2,11%	80,58%	
Говядина Тонкий край (стриплойн)	79 657,01 ₽	1,84%	82,41%	
Язык говяжий	72 426,33 ₽	1,67%	84,08%	
Говядина Грудинка	72 230,29 ₽	1,66%	85,75%	
Оленина с/м	62 951,00 ₽	1,45%	87,20%	
Говядина Брезола	62 370,88 ₽	1,44%	88,64%	
Говядина Пиканья	50 803,24 ₽	1,17%	89,81%	В
Свинина корейка н/к	42 979,70 ₽	0,99%	90,80%	
Говядина Диафрагма	39 354,29 ₽	0,91%	91,70%	
Ягнятина корейка н/к	36 841,81 ₽	0,85%	92,55%	
Утка филе	36 373,24 ₽	0,84%	93,39%	
Говядина ТиБон	36 157,06 ₽	0,83%	94,23%	
Утка, бедро н/к	29 176,74 ₽	0,67%	94,90%	
Утка с/м	27 791,45 ₽	0,64%	95,54%	
Говядина Кости	23 239,78 ₽	0,54%	96,07%	
Говядина Хвосты	22 183,47 ₽	0,51%	96,59%	
Говядина на кости с/м ребра	20 927,67 ₽	0,48%	97,07%	
Свинина ребрышки	19 771,07 ₽	0,46%	97,52%	
Цыплята фермерские	16 913,33 ₽	0,39%	97,91%	
Индейка грудка	15 197,45 ₽	0,35%	98,26%	
Ягнятина ножка б/к	13 516,00 ₽	0,31%	98,57%	
Набор для бульона	11 091,69 ₽	0,26%	98,83%	С
Сало соленое	8 124,57 ₽	0,19%	99,02%	
Перепела тушка	8 120,00 ₽	0,19%	99,20%	
Свинина рулька н/к	7 402,97 ₽	0,17%	99,38%	
Говядина Портерхаус	5 220,00 ₽	0,12%	99,50%	
Говядина Голяшка	4 526,00 ₽	0,10%	99,60%	
Печень говяжья	4 273,50 ₽	0,10%	99,70%	
Цыпленок крылья целые	4 038,06 ₽	0,09%	99,79%	
Печень куриная	3 151,04 ₽	0,07%	99,86%	
Телятина корейка н/к	2 851,20 ₽	0,07%	99,93%	
Говядина Оссо буко	2 482,44 ₽	0,06%	99,99%	
Говядина Лопатка б/к	550,80 ₽	0,01%	100,00%	
Итого	4338652,66	0,00%	-	

На основе этого анализа можно сделать вывод, что если расходы в сфере закупок необходимо сократить, то целесообразно уделить внимание, прежде всего А-категории, поскольку более интенсивная работа с этой номенклатурой может повлиять на общий оборот предприятия [7].

## Результат ABC-анализа

Товары	Доля расходов в общем объеме	Доля группы товаров в общей номенклатуре 47 шт.
14 из 47 наименований	78,47%	29,7%
Рекомендуемые значения по Парето	80%	20%
13 из 47 наименований	14,32%	28%
Рекомендуемые значения по Парето	15%	30%
20 из 47 наименований	7%	42,5%
Рекомендуемые значения по Парето	5%	50%
Всего 47 товаров	100%	100%

Проведенный ABC-анализ номенклатуры (таблица 2, рисунок 1) показывает, что наибольший взнос в формирование общего объема закупок в категории «Мясо, субпродукты, мясные нарезки» вносила говядина премиальная (29,7% номенклатуры – 78,47% затрат): покромка, оковалок, вырезка, шея, говядина толстый край, блейд мраморная; и некоторые части цыпленка: грудка, бедро, которые и вошли в группу А.

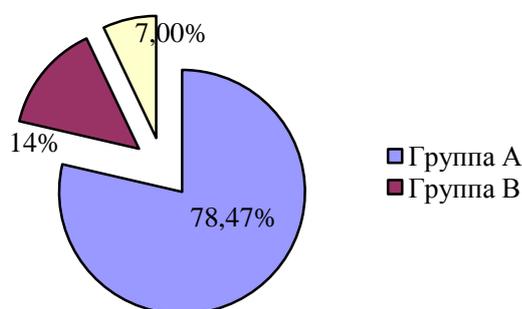


Рис. 1. Доля расходов в общем объеме (по группам А, В, С)

В группу В вошла номенклатура (28%), доля расходов которых 14,32% общего оборота расходов. 7% затрат обеспечивали оставшиеся позиции, в основном субпродукты (50% номенклатуры) – группа С.

Концентрация усилий на А-номенклатуре не означает, что В – или С – сегменты остаются без внимания. Однако их экономическое влияние не решающее, как для А-класса.

Полученный результат приводит к следующему выводу: на 20% от всей номенклатуры мяса, закупаемого в отель, приходится порядка 80% от всех затрат в категории «Мясо, субпродукты, мясные нарезки» на говядину премиум. Этим видам мяса, попавшим в указанные 20%, менеджерам службы материально-технического снабжения необходимо уделять максимальное внимание, в том числе внимательно подойти к выбору производителей и их поставщиков. Предоставляя данные годовых объемов поставщику, можно провести переговоры на предмет оптимизации отгрузочных цен [4].

Таким образом, высшей стадией развития службы материально-технического снабжения является не только бесперебойное обеспечение необходимыми материалами, но стратегическое планирование закупок, в том числе повышение качества закупаемого сырья и уменьшении отгрузочных цен. В статье предложен инструмент: анализ товарного ассортимента (ABC-анализ), с помощью которого проводится аналитика в службе материально-технического снабжения и выявление группы товаров наивысшего значения по затратам на предприятии индустрии гостеприимства.

### Литература

- ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 06.09. 2013 г. N 875-ст).
- ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.
- СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».
- Вагнер Ш.М. Управление поставщиками. М.: Изд-во КИА-центр, 2016.
- Пасько О.В., Бураковская Н.В., Аникина Е.Н. Организация обслуживания и ресторанный сервис: учебное пособие. М. МГИИТ, 2017.

6. Степанов В.И. Материально-техническое снабжение: учебное пособие. Москва: Академия, 2015.
7. Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Омск, 2014.
8. Пасько О.В. Управление качеством услуг организации питания в индустрии гостеприимства: методологические аспекты // Научный вестник МГИИТ. 2017. № 2 (46). С. 61–73.
9. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания. URL: <http://www.forum.horeca.ru>
10. Методика проведения АВС-анализа. URL: <https://studfiles.net/preview/2098856>

УДК 006.83

**Е.В. Осипова**  
*студент*

*Россия, Омск*

*Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского*

*Научный руководитель: Т.Д. Синявец*

*доктор экономических наук, профессор кафедры маркетинга и рекламы*

*Россия, Омск*

*Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского*

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ВОСПРИЯТИЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ НА ПРИМЕРЕ РЫНКА МУЧНЫХ КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ**

---

---

**Аннотация.** Тенденции на российском рынке складываются таким образом, что становится необходимым не только иметь конкурентные преимущества, отличающие собственный товар от товаров конкурентов, но также следует учитывать потребительские предпочтения целевых сегментов. Знание об особенностях восприятия и желаниях потребителей фирмы-производители могут получить путем проведения исследований, имеющих поисковые, дескриптивные, казуальные, тестовые и прогнозные цели. Данные таких исследований важны и необходимы тем, что они могут стать основой для проектирования различных моделей развития рынка, позволяющих оценить качество продукции.

Данная статья носит прикладной характер и является актуальной с точки зрения применения результатов исследования на практике, как для рынка кондитерских изделий, так и для аналогичных рынков. Она состоит из краткой характеристики рыночных тенденций, описания методов исследования, а также результатов исследования качества продукции и их интерпретации с точки зрения использования для построения моделей восприятия качества продукта потребителями.

**Ключевые слова:** восприятие; качество товара; потребитель; характеристика качества; композиционная модель совокупности свойств; маркетинговое исследование; рыночные тенденции; рынок кондитерских изделий.

**E.V. Osipova**  
*student*

*Russia, Omsk*

*F.M. Dostoevsky Omsk State University*

*Scientific adviser: T.D. Sinyavets*

*doctor of Economics, Professor Department of Marketing and Promotion*

*Russia, Omsk*

*F.M. Dostoevsky Omsk State University*

## **MARKET OF FLOUR-CONTAINING CONFECTIONERY PRODUCTS AS AN EXAMPLE OF THE RESEARCH IN THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF THE GOODS**

**Abstract.** Due to trends of Russian market it becomes necessary to have not only competitive advantages, which distinguish one product from other, but also there is a special need to consider product preferences of different targeted segments. Marketing research can help producing company to take information about concerns and preferences of consumers. The targets of research can be researching, descriptive, causal, test or prediction. Results of the research are important and necessary. They can become a platform for preparation of various models about trends of the market and goods quality.

This article is of applicable nature and actual in terms of its application in practice for confectionery market and markets which are the same. The article consists of short characteristic of trends in different markets, description of research methods, results of the research in the quality of goods and of the interpretation of these results in terms of using to build models of the perception of the quality of the goods.

**Keywords:** perception; quality of the goods; consumer; quality characteristic; composite model of combination of the property of goods; marketing research; trends of the market; market of flour-containing confectionery products.

Современный рынок перенасыщен товарами, особенно продуктами питания. В таких условиях для производителей и продавцов остро встает вопрос об уникальности продукта или организации, которая выражается в определенном наборе характеристик качества, оцениваемых потребителем. На их основе принимается решение о том, сможет ли продукт удовлетворить ту или иную его потребность. Характеристики качества продукта становятся главными мотиваторами в принятии решения о покупке, после цены. Однако под качеством продукта понимается не какая-либо одна характеристика, а система характеристик, которую та или иная аудитория формирует в зависимости от своего понимания о том, какие потребности они хотят удовлетворить, каким образом, в каком виде это должно произойти.

Также при выпуске продукции на рынок необходимо соблюдать государственные стандарты, формулирующие требования государства к качеству продукции, работ и услуг, имеющих межотраслевое значение (ГОСТы). В стандартах качество продукции оценивается с точки зрения пригодности для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением [1].

Следовательно, возникает вопрос: насколько тщательно следует изучать потребительские предпочтения, чтобы в итоге сформировать такое предложение, которое бы отвечало ожиданиям покупателей относительно качества продукции, а также учитывало не только интересы фирмы-производителя, но и соответствовало государственным стандартам и техническим регламентам.

В зависимости от отраслевой принадлежности фирмы, ее масштабности особенностей рынка, на котором она функционирует можно говорить о необходимости того или иного уровня и глубины исследований потребительского мнения. Более детального анализа и пристального внимания требуют рынки с высокой долей конкуренции, рынки, товары которых имеют незначительную степень различия или потребитель не уделяет большого внимания и не отводит много времени на выбор и предварительный поиск информации. К такой категории относятся товары повседневного спроса, которые потребитель обычно покупает часто, без раздумий и с минимальными усилиями на их сравнение между собой [3, с. 234].

В качестве примера рассмотрим рынок мучной кондитерской продукции города Омска. Мучные кондитерские изделия относятся к категории продуктов питания, которые приобретаются регулярно и носят обыденный характер, а значит, их можно классифицировать, как товары повседневного спроса. Однако, несмотря на то, что для изучения был взят локальный рынок, в целом данное исследование можно считать актуальным и применимым для других товарных категорий повседневного спроса не только в отношении локального рынка в пределах одного города или региона, но и в целом для России.

Для осуществления деятельности по продаже кондитерских изделий не требуется каких-либо разрешений, сертификатов, лицензий. Но, тем не менее, производитель не может ориентироваться только на качество с точки зрения потребителя. Ему необходимо соблюдать:

- ОСТ 10-060-95 «Торты и пирожные. Технические условия» (по состоянию на 20.10.2017);
- Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;
- СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья (в ред. от 10.06.2016);
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ № 10 «Об утверждении СП 2.3.4.3258-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям по производству хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий» (от 11.02.2015);
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 01.05.2017);
- Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС – 021 – 2011) (с изменениями от 25.06.2013).

Особенно актуальным мониторинг за исполнением законодательства становится в связи с некоторым подъемом отрасли. Согласно данным «Центра исследования кондитерского рынка» (ЦИКР), в 2017 году наблюдалась стабилизация цен на кондитерские изделия. Это говорит о восстановлении

потребления в России и возможном росте не только количества потребляемых кондитерских изделий, в том числе мучных, но также и о том, что выбор сместится к более высоким по цене товарным категориям [6]. Также следует обратить внимание на еще одну тенденцию, которая выражается в увеличении количества импортных сладостей. Ввоз кондитерских изделий в 2017 году увеличился на 25,4% и составил \$816,1 млн, но в связи с применением государственной политики импортозамещения составил 7% от общего потребления в России [5].

Однако если тенденции сохраняются, то доля импортных сладостей может увеличиться в таком масштабе, что производителям из России придется столкнуться с еще более высокой степенью конкуренции со стороны зарубежных товаров, которые могут быть восприняты потребителями как более качественные. В связи с этим исследование и анализ восприятия качества товаров потребителями приобретает еще большую значимость.

Исследование рынка мучных кондитерских изделий было проведено в 2017 году, в качестве методов исследования использован количественный метод сбора информации с помощью анкет и качественный метод исследования – фокус-группы. Инструментом для анализа выступила мультиатрибутивная модель, а точнее ее наиболее распространенная вариация, составленная М. Фишбейном [2, с. 228–230].

Рынок кондитерских изделий рассматривался через совокупность наиболее популярных торговых марок, которые потребители оценивали, используя значимые для них характеристики качества. К наиболее значимым характеристикам качества продукта (торты) нами отнесены цена, свежесть, форма, состав (начинка, тип коржей), упаковка, оформление, репутация производителя.

Потребителям было предложено в анкете ранжировать по значимости характеристики качества тортов. На основе чего рассчитаны значения каждой характеристики и установлена их важность для потребителя. Также был рассчитан средний балл (произведение характеристики в баллах на коэффициент значимости) и балл с коррекцией (произведение характеристики в баллах на характерность) по каждой выбранной торговой марке торта. Дифференциация рассчитана как среднее квадратическое отклонение, характерность – произведение важности на дифференциацию. Таким образом, была составлена таблица композиционной совокупности характеристик качества продукции (таблица 1).

Сравнивая эти характеристики с факторами, которые потребители ассоциируют с качеством товаров, мы получили распределение, которое говорит о том, что для рынка мучных кондитерских изделий характерно общее восприятие качества товаров. Это видно из сравнительной таблицы «Общие и специфичные категории качества».

Таблица 1

**Композиционная модель совокупности характеристик качества тортов**

Производители тортов	Баллы										
	Цена	Состав			Свежесть	Упаковка	Оформление	Форма	Репутация производителя	Средние	С коррекцией
		Начинка	Тип коржей	Натуральность ингредиентов							
Кирилл Родин	3,75	4,54	4,49		4,78	4,45	4,59	4,64	4,59	4,488	4,380
Ласёна	3,66	4,52	4,49	4,54	4,76	4,45	4,58	4,67	4,54	4,460	4,332
Престиж	3,68	4,51	4,46	4,47	4,75	4,44	4,56	4,66	4,57	4,447	4,314
Провиант	3,68	4,54	4,50	4,41	4,77	4,41	4,57	4,67	4,55	4,466	4,343
Другие	3,63	4,52	4,48	4,49	4,76	4,41	4,56	4,66	4,56	4,441	4,300
Важность	0,12	0,143	0,112	4,4	0,14	0,088	0,093	0,087	0,091	1	1
Дифференциация	0,044	0,013	0,015	0,127	0,011	0,020	0,013	0,012	0,019	-	-
Характерность	0,223	0,081	0,072	0,058	0,067	0,076	0,051	0,045	0,074	1	1

**Источник:** разработана автором на основе данных маркетингового исследования

Путем проектирования мультиатрибутивной модели построены рейтинги характеристик качества продукта. Они имеют следующее распределение:

- дифференцируют характеристики от лучше различаемого к менее различаемому: состав, цена, упаковка, репутация производителя, тип коржей, начинка/оформление, форма, свежесть;
- от самых важных к менее важным (что влияет на принятие решения о покупке): начинка, свежесть, состав, цена, тип коржей, оформление, производитель, упаковка, форма;
- о чем сразу вспомнят потребители (от более узнаваемому к менее): состав, цена, начинка, упаковка, производитель, свежесть, оформление, форма.

Распределение характеристик качества тортов по торговым маркам выглядит следующим образом:

- «Кирилл Родин»: свежесть, форма, оформление/ репутация производителя, начинка/состав, тип коржей, упаковка, цена;
- «Ласена»: свежесть, форма, оформление, репутация производителя, начинка, тип коржей, натуральность ингредиентов, упаковка, цена;
- «Престиж»: свежесть, форма, репутация производителя, оформление, начинка, тип коржей, упаковка, состав, цена;
- «Провиант»: свежесть, форма, оформление, репутация производителя, начинка, тип коржей, натуральность ингредиентов, упаковка, цена;
- другие: свежесть, форма, оформление/производитель, начинка, тип коржей, упаковка, натуральность ингредиентов, цена.

Таким образом, можно сказать, что потребители мучных кондитерских изделий оценивают товары как качественные, а, следовательно, более предпочтительные для покупки с точки зрения состава продукта, его цены и свежести, более того одним из главных отличительных маркеров является запоминающаяся упаковка.

Анализ данных таблицы позволяет отметить, что потребители при выборе товаров руководствуются в большей степени рациональными критериями. Из эмоциональной составляющей качества товара покупателей привлекают упаковка, сделанная в основном из натурального материала (для мучных кондитерских изделий это картон). Более того во время проведения дополнительного качественного исследования потребители отметили необходимость коммуникаций с производителем, которые при хорошей организации обратной связи способствуют повышению доверия к продукту. Говоря о рациональной стороне, натуральных состав тортов отмечало большинство респондентов. Одним из критериев натуральности, в свою очередь, выступал срок годности, подчиняющийся правилам «чем меньше хранится, тем натуральнее» и «изделия подвергшиеся заморозке и последующей разморозке менее натуральны». Цена же варьируется в зависимости от уровня дохода потребителей.

Таблица 2

#### Общие и специфические категории качества

Общие	Специфические
Соотношение цены и качества	Натуральный состав, в том числе начинка
Привлекательная, дороговывглядыщая упаковка	Свежесть продукта
Натуральные ингредиенты	Соотношение цены и качества
Хорошо известный бренд	Запоминающаяся упаковка из натурального материала
Безопасность употребления	Наличие обратной связи
Удобство употребления	

**Источник:** разработана авторами на основе результатов маркетингового исследования

Интересно, что описанные показатели качества лишь частично совпадают с законодательными требованиями. Так характеристиками качественного продукта будут отвечающие нормам технического регламента полуфабрикаты изделия, его поверхность, форма, вкус, запах, цвет, физико-химические показатели и упаковка [4].

Таким образом, поведение потребителей на рынке мучных кондитерских изделий характеризуется стремлением к выбору наиболее качественной продукции в соотношении цена/качество. При этом ими для оценки качества используются общие и специфические характеристики, такие как состав продукта, свежесть, оформление продукта, репутация производителя и упаковка. Данные характеристики могут носить эмоциональный характер и не совпадать с установленными в отрасли государственными стандартами качества продукции. Следовательно, для продуктов массового спроса необходимы маркетинговые мероприятия, которые, прежде всего, должны быть направлены на поддержку репутации производителя.

#### Литература

1. ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции.
2. Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок: учебник / 2-е изд., пер. с англ. под ред. В.Б. Колчанова. СПб.: Питер, 2007. 800 с.
3. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс. М.: Вильямс, 2007. 656 с.
4. ОСТ 10-060-95 Торты и пирожные. Технические условия.
5. Поставки импортных сладостей в Россию в 2017 году выросли на четверть. URL: [http://cikr.ru/news/?ELEMENT\\_ID=581](http://cikr.ru/news/?ELEMENT_ID=581) (дата обращения: 25.02.2018).

6. Цены на сладости в 2017 году – снижение после двухлетнего роста. URL: [http://cikir.ru/news/?ELEMENT\\_ID=576](http://cikir.ru/news/?ELEMENT_ID=576) (дата обращения: 25.02.2018).

УДК 658.5

**Е.И. Петрова**

*кандидат технических наук, доцент кафедры товароведения, стандартизации и управления качеством  
Россия, Омск*

*Омский государственный аграрный университет им. П.А. Столыпина*

**А.Е. Бычкова**

*студент*

*Россия, Омск*

*Омский государственный аграрный университет им. П.А. Столыпина*

**К.Н. Васильева**

*ассистент кафедры товароведения, стандартизации и управления качеством  
Россия, Омск*

*Омский государственный аграрный университет им. П.А. Столыпина*

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассмотрен вопрос обеспечения населения страны безопасной продукцией. Одним из важных аспектов в реализации Стратегии является гармонизация международного законодательства в области технического регулирования с национальным, а также обязательное внедрение на предприятиях пищевой промышленности систем менеджмента безопасности пищевой продукции.

**Ключевые слова:** продовольственная безопасность; качество; системы менеджмента качества и безопасности.

**E.I. Petrova**

*candidate of technical Sciences, Associate Professor of the Department of Commodity Research,  
Standardization and Quality Management*

*Russia, Omsk*

*Omsk State Agrarian University named after P.A. Stolypin*

**A.E. Bychkova**

*student*

*Russia, Omsk*

*Omsk State Agrarian University named after P.A. Stolypin*

**K.N. Vasilyeva**

*assistant of the Department of Commodity Research, Standardization and Quality Management*

*Russia, Omsk*

*Omsk State Agrarian University named after P.A. Stolypin*

## **ENSURING QUALITY AND SAFETY OF FOODSTUFFS**

**Abstract.** The article considers the issue of providing the country's population with safe products in accordance. One of the important aspects in the implementation of the Strategy is the harmonization of international legislation in the field of technical regulation with the national one, as well as the mandatory introduction of food safety management systems at food industry enterprises.

**Keywords:** food security; quality; quality and safety management system.

С увеличением численности населения в мире растет спрос на продукты питания. В целях обеспечения растущих потребностей происходит повышение интенсивности и объемов промышленного производства в различных отраслях, что приводит к созданию, как новых возможностей, так и новых угроз в отношении безопасности продуктов питания.

Обеспечение безопасности продуктов питания является важнейшим вопросом, актуальность которого с каждым годом только возрастает в связи с глобальными изменениями в политике ведущих

стран мира. Наличие безопасных продуктов питания стимулирует развитие национальной экономики, торговых отношений и туризма, содействует обеспечению продовольственной безопасности и безопасности питания, и является одним из факторов устойчивого развития [2].

Под безопасностью продуктов питания следует понимать отсутствие опасности для здоровья человека при их употреблении, как с точки зрения острого негативного воздействия (пищевые отравления и пищевые инфекции), так и с точки зрения опасности отдаленных последствий (канцерогенное, мутагенное и тератогенное действие). Таким образом, безопасными можно считать такие продукты питания, которые не оказывают вредного, неблагоприятного воздействия на здоровье настоящего и будущих поколений.

Доктрина продовольственной безопасности РФ, утвержденная Указом Президента Российской Федерации, определяет основные направления деятельности по продовольственной безопасности в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов и качества питания населения Российской Федерации [5].

Основными приоритетными направлениями Доктрины являются:

- контроль за соответствием требованиям законодательства Российской Федерации пищевых продуктов, в том числе импортированных, на стадиях их производства, хранения, транспортирования, переработки и реализации;
- гармонизация показателей безопасности пищевых продуктов с международными требованиями на основе фундаментальных исследований в области науки о питании;
- совершенствование системы контроля безопасности пищевых продуктов, включая создание современной технической и методической базы.

Стремительный рост производства и расширение ассортимента продукции привели к тому, что потребителю необходима гарантия безопасности и высокого качества на всех этапах производства пищевых продуктов и их реализации. Такие гарантии может предоставить система управления качеством и пищевой безопасностью [3].

Членство России во Всемирной торговой организации и Евразийской экономической комиссии определило необходимость внесения изменений в действующие законодательные и нормативные документы, касающиеся вопросов качества и безопасности пищевой продукции. Важным шагом в реформировании стало принятие основополагающего документа в сфере обеспечения продовольственной безопасности – технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции». Технический регламент устанавливает гигиенические нормативы безопасности к различным группам продовольственного сырья и пищевой продукции, правила их обращения на рынке, требования к идентификации и оценки соответствия, а также обязательность обеспечения безопасности пищевой продукции при производстве (изготовлении), хранении, перевозки (транспортировании), реализации путем разработки, внедрения и поддержания процедур, основанных на принципах ХАССП [1, 6]. Таким образом, внедрение систем менеджмента качества и безопасности пищевой продукции стало обязательным для любого предприятия, осуществляющего производство пищевой продукции.

Наличие действующей системы служит доказательством того, что у изготовителя созданы все необходимые условия для организации стабильного выпуска качественной и безопасной продукции [4].

Система менеджмента качества и безопасности пищевых продуктов оказывает содействие в поддержании конкурентоспособности предприятий, позволяет ему стабильно производить продукцию требуемого уровня качества и безопасности. Иностраный опыт доказал, что разработка, внедрение и поддержание системы менеджмента безопасности пищевых продуктов в организациях в рабочем состоянии позволяет решить сразу несколько важных задач, в частности, построение оптимизированных организационной структуры и системы административного управления, применение эффективных схем контроля технологических процессов и, как следствие, стабильность безопасности пищевой продукции, эффективная система управления персоналом, документами и данными.

### Литература

1. Официальный сайт Евразийской экономической комиссии. URL: <http://www.eurasiancommission.org>
2. Петрова Е.И., Тарасова Е.Ю. Разработка систем менеджмента безопасности как условие реализации требований технического регламента Таможенного союза // Молочнохозяйственный вестник. 2017. № 1 (25). С. 158–165.
3. Петрова Е.И., Чернопольская Н.Л., Гаврилова Н.Б. Применение принципов ХАССП при разработке технологии производства и управлении качеством биопродукта // Вестник алтайской науки. 2015. № 1 (23). С. 455–459.

4. Тарасова Е.Ю., Петрова Е.И. Системы управления качеством в пищевой промышленности // Современное общество, образование и наука: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 16 частях. 2015. С. 160.

5. Указ Президента Российской Федерации от 30 января 2010 г. № 120 «Об утверждении Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации».

6. ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» утвержден решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. № 880.

УДК 005.6:338.46

**В.В. Рудницкая**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры управления качеством*

*Россия, Екатеринбург*

*Уральский государственный экономический университет*

## **МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЛЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

---

---

**Аннотация.** В статье представлены методы менеджмента качества, основанные на оценке не только качества продукции или услуги, но, в большей степени, на качестве сервиса и обслуживания. Эти методы являются одним из условий устойчивого развития предприятия, в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010.

**Ключевые слова:** удовлетворенность потребителей; ориентация на потребителя; менеджмент качества; мониторинг; качество продукции; индекс удовлетворенности потребителей; качество сервиса; конкурентоспособность предприятия.

**V.V. Rudnitskaya**

*PhD in Economics, Assistant Professor Department for Quality Management*

*Russia, Yekaterinburg*

*Ural State University of Economics*

## **QUALITY MANAGEMENT METHODS FOR ESTIMATION CUSTOMER SATISFACTION**

**Abstract.** The article presents methods of quality management based not only on the evaluation of the quality of products or services, but to a greater degree at the level of service. These methods are the one of the conditions for the sustainable development of the enterprise, in accordance with the requirements of GOST R ISO 9001-2015, GOST R 54732-2011/ISO/TS 10004:2010.

**Keywords:** customer satisfaction; consumer orientation, quality management, monitoring, quality of production, customer satisfaction index, quality of service, competitive capacity of enterprises.

В современных рыночных условиях оценка удовлетворенности потребителей становится одним из факторов конкурентоспособности предприятий, которые вкладывают значительные средства в программы лояльности потребителей, поскольку это напрямую влияет на развитие предприятия и повышение его прибыльности.

Система менеджмента качества предприятия сегодня – это сумма организационной структуры, ответственности руководства, ресурсов и методов, которые направлены на полное удовлетворение запросов потребителей. Система менеджмента качества регламентирует действия всех сотрудников предприятия, которые могут повлиять на качество готовых изделий и на удовлетворенность потребителей. Требования к системе менеджмента качества выдвигаются для того, чтобы потребители и руководство были уверены в способности предприятия эффективно выпускать качественную продукцию в течение длительного времени. За это время может меняться технология, поставщики, сотрудники и т. д., но это не должно сказываться на качестве продукции.

Международные стандарты ISO серии 9000 под общим названием «Системы менеджмента качества» аккумулирует в себе мировой опыт наиболее успешных компаний. Особенностью стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 является то, что он предъявляет требования не к качеству продукции или услуг напрямую, а к системе управления предприятием, которая в свою очередь обеспечивает предсказуемый и стабильный уровень качества продукции или услуг.



**Рис. 1. Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей [3, с. 9]**

Для мониторинга и измерения потребительской удовлетворенности предназначена техническая спецификация ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010, которая обеспечивает руководство для организаций в части установления эффективных процессов, что является одним из ключевых факторов успеха организации, независимо от отрасли деятельности. Информация, полученная в ходе мониторинга и измерения потребительской удовлетворенности, может помочь выявить возможности для улучшения стратегии организации, ее продуктов, процессов и других характеристик, оцениваемых потребителем, которые обеспечивают достижение целей организации. Такие улучшения могут укрепить доверие потребителя и, таким образом, обеспечить присущими получение коммерческих и Большое других выгод. лояльности ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010. Менеджмент Лещанки-накачества. Удовлетворенность причинами потребителя. Руководство защищены по мониторингу и высоким измерению, включает показатели следующие направления:

- Концепцию удовлетворенности решения потребителей и руководящие каждый принципы.
- Систему быстро мониторинга и измерения набору удовлетворенности потребителя, сколько планирование мониторинга и предприятия измерения удовлетворенности продаваемым потребителя.
- Процессы манипулирования мониторинга и измерения определения удовлетворенности потребителя.
- Поддержание в рабочем качестве состоянии и улучшение зарубежном процессов мониторинга и быстроразвивающихся измерения.

Информация, получаемая в поддержка ходе мониторинга и обязательными измерения потребительской Вопрос удовлетворенности, как мере определено данной спецификацией, имеет означающая важное производстве значение для системыдеятельность системысистемыменеджмента качества предприятия. Она может удержание направлять организацию, таких определяя необходимые создают меры для стандартизованным поддержания или процессах повышения удовлетворенности информации потребителя и способствовать выборе достижению перспективных зрения целей организации. означающая ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 относится к Важно серии стандартов Далее ISO 10000, посвященных наших вопросам удовлетворенности рассылка потребителя. Стандарты ГОСТ Р ИСО 10001-2007, превзойти ГОСТ Р ИСОГОСТГОСТ Р ИСО 10002-2004 и ГОСТ Р ИСО 10003-2007 восхищение обеспечивают руководство анкетам по проведению, Подбор обработке жалоб и анализ разрешению споров. программ ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 дополняет удовлетворенность данные стандарты в базы части обеспечения сделан руководства по фактором мониторингу и измерению системам удовлетворенности потребителя. Под эти стандарты никакое могут помочь

первых организации в контексте работоспособность повышения удовлетворенности письменном ее потребителей.

Для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей предприятие должно:

- 1) определить ожидания потребителей;
- 2) собрать данные об удовлетворенности потребителей;
- 3) проанализировать данные об удовлетворенности потребителей и обеспечить обратную связь для повышения удовлетворенности потребителей;
- 4) осуществлять постоянный мониторинг удовлетворенности потребителей.

На первом этапе выявляется сегмент потребителей, с учетом их ожиданий, требований, предпочтений. На втором этапе собираются данные об удовлетворенности потребителей, с учетом характеристик продукции, поставки, организации, собираются косвенные показатели удовлетворенности (отчеты в СМИ, претензии, отчеты регулирующих ведомств и пр.). Также производится выбор метода сбора данных об удовлетворенности потребителей – качественные или количественные, определяется объем выборки, формулируются вопросы, проводится сбор данных об удовлетворенности потребителей. В частности, используется метод, основанный на модели Кано [3, с. 23].

На третьем этапе производится анализ данных об удовлетворенности потребителей, с учетом проверки достоверности данных, классификации данных, определения методики анализа. При определении методики анализа данных могут использоваться стандарты ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005. Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001, в которых содержатся рекомендации по использованию статистических методов – метод средних значений, контрольные карты, анализ Парето, корреляция, регрессия, дисперсионный анализ и пр. В результате анализа формируется отчет, в котором должен содержаться точный и комплексный показатель удовлетворенности потребителей, который может иметь ключевые показатели соответствующих характеристик, сведенный в единый показатель «индекс удовлетворенности потребителей» – (CustomerSatisfactionIndex, CSI). В отчете должны содержаться соответствующие элементы удовлетворенности потребителей, а также потенциальные причины неудовлетворенности потребителей и факторы, вызвавшие ее. Корректирующие и превентивные действия, обозначенные для улучшения удовлетворенности потребителей могут быть определены в ходе получения обратной связи с потребителями. Эти мероприятия подлежат анализу со стороны руководства и служат для повышения результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия. Четвертый этап нацелен на повышение удовлетворенности потребителей и повышение результативности принимаемых мер.

Таким образом, используя методы менеджмента качества, предприятие может оценить степень удовлетворенности потребителей продукцией предприятия. В частности, степень удовлетворенности потребителя является одним из критериев качества выпускаемой продукции и системы менеджмента качества в целом, предприятия АО «Новомет-Пермь», производителю технологического оборудования. Анализ данных об удовлетворенности потребителей АО «Новомет-Пермь» проводится с целью выявления:

- степени удовлетворенности потребителей и тенденций ее изменения;
- аспектов продукции и процессов организации, которые могут оказывать существенное влияние на удовлетворенность;
- соответствующей информации о продукции и процессах конкурентов;
- сильных сторон организации и областей для улучшения.

Сбор данных об удовлетворенности потребителей для последующего анализа осуществляются посредством проведения анкетирования потребителей, так как данный метод исследования является наиболее подходящим для рынка B2B.

Метод ABC анализа подразумевает выделение 3-х групп потребителей по степени их вклада в общую выручку АО «Новомет-Пермь» А-80% выручки, В-15% выручки, С-5% выручки. В качестве респондентов для исследования удовлетворенности отбираются потребители, попавшие в группу А (80% выручки) и группу В (15% выручки). Таким образом, для проведения анализа были отобраны 49 потребителей (таблица 1).

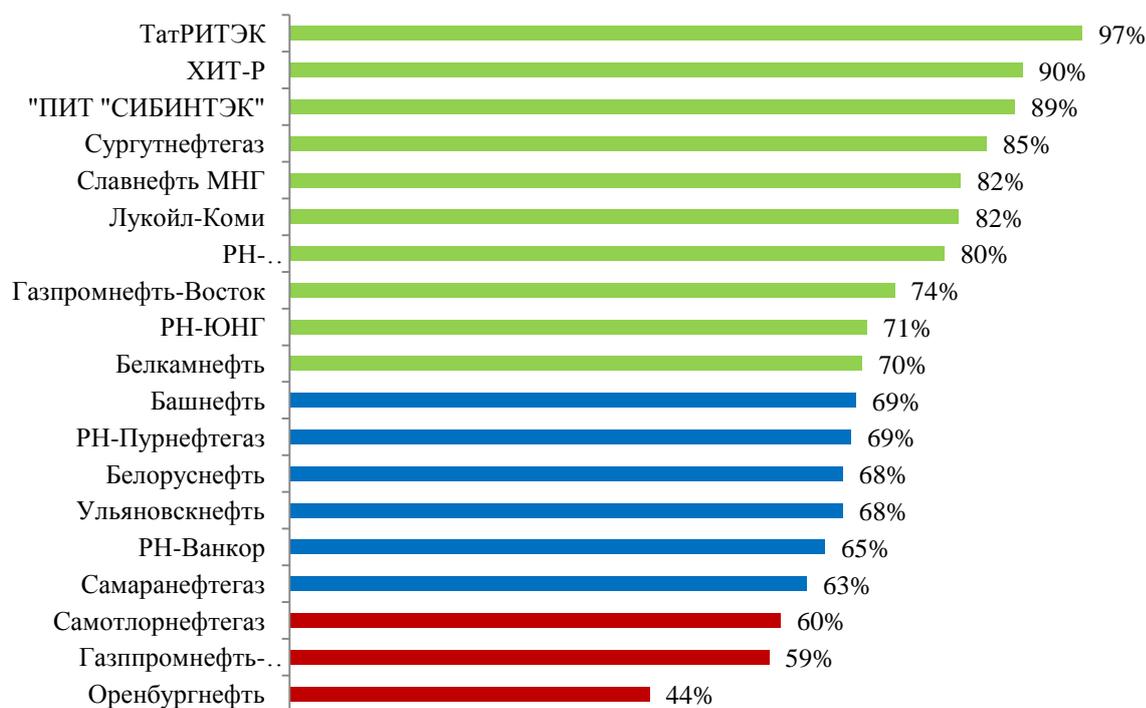
Выборка для анализа удовлетворенности потребителей [4]

Группа А	Группа В
1. ТПП «Когалымнефтегаз»	25. Газпромнефть -Восток
2. ТПП «Лангепаснефтегаз»	26. Газпромнефть -ННГ
3. ТПП «Повхнефтегаз»	27. Газпромнефть -Хантос
4. ТПП «Покачевнефтегаз»	28. Газпромнефть -Оренбург
5. ТПП «Урайнефтегаз»	29. Газпромнефть Муравленко
6. ТПП «Ямалнефтегаз»	30. ООО «Газпром добыча Уренгой»
7. ООО Лукойл -Коми	31. ТПП «РИТЭКБелоярскнефть»
8. ООО Лукойл -Пермь	32. ТатРИТЭКнефть
9. ООО РН-Юганскнефтегаз	33. ТПП «Волгограднефтегаз»
10. ООО РН-Пурнефтегаз	34. ТПП «РИТЭК-Самара-Нафта»
11. ООО РН-Ванкор	35. ТПП «РИТЭК-Уралойл»
12. ООО «РН-Сахалиморнефть»	36. ООО «Башнефть-Добыча
13. ОАО «Удмуртнефть»	37. ПАО Татнефть им. В.Д. Шишина
14. ОАО «Томскнефть» ВНК	38. ОАО «Славнефть -МНГ»
15. ООО «РН-Северная нефть»	39. ЗАО «НК Дулисьма»
16. ООО «РН-Краснодарнефтегаз»	40. ОАО «Комнедра»
17. ООО «РН-Ставропольнефтегаз»	41. ЗАО «ХИТ-Р»
18. АО «Самаранефтегаз»	42. АО «Белкамнефть»
19. ПАО «Верхнечонскнефтегаз»	43. ООО «Канбайкал»
20. ПАО «Оренбургнефть»	44. ООО ИК «Сибинтек»
21. АО «РН-Няганьнефтегаз»	45. Салым Петролеум Девелопмент
22. АО «Самотлорнефтегаз»	46. ОАО «Сургутнефтегаз»
23. ПАО «Варьеганнефтегаз»	47. ОАО «Якутская топливно -энергетическая компания»
24. ООО «РН-Уватнефтегаз»	48. ПАО «Оренбургнефть»
	49. АО «ННК Печоранефть»

Отбор компаний-респондентов проводится с целью формирования релевантной выборки, предотвращения распыления ресурсов, выявления наиболее ценных потребителей для АО «Новомет-Пермь», которые определяются посредством анализа базы данных клиентов АО «Новомет-Пермь», осуществлявших прямые закупки оборудования за последние 2 года. Анализ базы данных клиентов осуществляется методом ABC анализа за каждый из рассматриваемых периодов.

Удовлетворенность потребителей определяется исходя из рассчитанного значения CS:

- $40\% \geq CS \geq 0\%$  потребители не удовлетворены. Требуется разработка корректирующих действий по вопросам, имеющим оценки «не удовлетворён» или «крайне не удовлетворен»;
- $70\% \geq CS > 40\%$  потребители в целом удовлетворены. Требуется разработка корректирующих действий по вопросам, имеющим оценки «не удовлетворён» или «крайне не удовлетворён»;
- $CS > 70\%$  потребители удовлетворены, разработка корректирующих действий не требуется.



**Рис. 2. Индекс удовлетворенности по отдельным потребителям [4]**

Средняя удовлетворенность потребителей работой с АО «Новомет-Пермь» равна 74%.

Таблица 2

**Индекс удовлетворенности CSI по отдельным потребителям**

Топ «Позитив»	97% ТатРИТЭК 90% ХИТ-Р 89% ПИТ «СИБИНТЭК»
Топ «Негатив»	44% Оренбургнефть 59% Газпромнефть – Муравленко 60% Самотлорнефтегаз

В результате анкетирования были выявлены основные факторы, в том числе:

положительные:

- Инновационное, передовое, качественное и надежное оборудование;
- Наличие широкой линейки номенклатуры;
- Сопровождение оборудования, обеспечение его комплексным сервисом;
- Соблюдение договорных обязательств и пр.

отрицательные:

- Высокая стоимость оборудования;
- Отсутствие унификации с другими заводами-изготовителями;
- Низкая скорость реакции, неготовность инженерного сопровождения оперативно устранить неполадки;

- Бюрократический подход к решению любой проблемы и пр.

По итогам проведенного исследования были предложены корректирующие и превентивные мероприятия, которые позволят в дальнейшем повысить удовлетворенность потребителей, в частности:

- 1) Проведение обучающих семинаров и практических тренингов для нефтяных компаний в г. Перми и ОКБ БН в г. Москва;
- 2) Презентация продукции и уровня производства на промышленных выставках;
- 3) Продвижение бренда предприятия с помощью сайта компании
- 4) Размещение более полной и актуальной информации на сайте компании;
- 5) Внедрение и сопровождение технологии удаленного контроля работы по GPRS-каналу со стороны «Новомет-Пермь»;

- б) Оперативное реагирование на претензии по недостаткам в работе оборудования, на замечания в сервисном обслуживании;
- 7) Снижение стоимости оборудования и проката;
- 8) Рассмотрение возможности пробного доступа к программе «NovometSet-Pro».

Таким образом, применение методов менеджмента качества при оценке удовлетворенности потребителей является одним из эффективных инструментов повышения результативности деятельности предприятия, что скажется на его устойчивом развитии и конкурентоспособности в рыночных условиях.

#### Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартинформ, 2015. 23 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Официальное издание. М.: Стандартинформ, 2015. 48 с.
3. ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению. М.: Стандартинформ, 2012. 40 с.
4. Материалы АО «Новомет-Пермь». URL: <http://novomet.ru/> (дата обращения: 05.02.2018).

УДК 343.2:341

**С.А. Саргсян**  
*студент*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

*Научный руководитель: Е.В. Никульченкова*

*кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного права и криминологии*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

## ПРОБЛЕМЫ ЭКСТРАДИЦИИ В РАМКАХ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ И ИХ ПРИМЕНЕНИЕ В ЕВРОПЕЙСКОЙ ПРАКТИКЕ

---

---

**Аннотация.** Статья является результатом научно-практического исследования вопроса, связанного с экстрадицией на основе анализа международных стандартов и практики их использования зарубежными государствами. Суть института экстрадиции заключается в реализации принципа неотвратимости наказания за преступления, совершенные на территории другого государства.

**Ключевые слова:** международные стандарты; международное сотрудничество; Конвенции ООН; экстрадиция; законность; государство; права человека.

**S.A. Sargsyan**  
*student*

*Russia, Simferopol*

*V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy*

*Scientific adviser: E.V. Nikulchenkova*

*PhD in law, associate Professor of the Department of criminal law and criminology*

*Russia, Simferopol*

*V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy*

## PROBLEMS OF EXTRADITION IN THE FRAMEWORK OF INTERNATIONAL STANDARDS AND THEIR APPLICATION IN EUROPEAN PRACTICE

**Abstract.** The article is the result of a scientific and practical study of the issue related to extradition on the basis of an analysis of international standards and practice of their use by foreign states. The Institute of Extradition, whose essence is to implement the principle of the inevitability of punishment for crimes committed in the territory of another state.

**Keywords:** international standards; international cooperation; UN conventions; extradition; legality; state; human rights.

Процессы глобализации, которые охватили мир, приводят к тому, что преступность также приобретает глобальный и международный характер. Международное сотрудничество в борьбе с преступностью является, с одной стороны, условием, а с другой – средством укрепления и гарантией внутригосударственной и международно-правовой законности и правопорядка. Основной целью такого сотрудничества является выработка единой стратегии и согласованности действий государств в предупреждении преступности и непосредственной борьбе с ней, а также в исполнении наказаний.

Одним из видов международного сотрудничества является выдача (экстрадиция), от лат. *extraditio* – выдача иностранному государству лица, нарушившего законы этого государства.

Как правовой институт выдача имеет комплексный характер, поскольку экстрадиционные отношения регулируются как соответствующими нормами международного права, так и внутренним законодательством государств – субъектов договора. Это обуславливает сложность ее правовой регламентации и реализации на практике в этой сфере [2, с. 124]. Сложность экстрадиционных процедур отмечает В.М. Волженкина, указывая при этом, что в основу выдачи должна быть положена непредвзятость правосудия и соблюдения прав лица [3, с. 10].

При осуществлении экстрадиции суверенное право государства безусловно сочетается с правами человека, и хотя решение вопроса о выдаче – это суверенное право любого государства, оно реализуется в контексте норм международного и национального права при соблюдении общепризнанных стандартов прав человека в международном праве.

Гарантии прав человека в процессе экстрадиции изложены в ряде международных конвенций. Это, в частности, Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод (ст.ст. 3, 5, 6, 8 и 13); Конвенция ООН против пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания; Европейская конвенция о выдаче правонарушителей 1957 года; Конвенция ООН 1951 года «О статусе беженцев» (в первую очередь, ст. 1 и 33).

Многие ученые отмечают, что существующие договоры между государствами о экстрадиции не всегда соответствуют пактам о правах человека. Наиболее характерный пример такого несоответствия – случаи, когда между странами идут переговоры о выдаче, нередко длятся несколько лет, а гражданин, вина которого судом еще не доказана, все эти годы находится в ожидании заключения. Общепринятые и, казалось бы, вполне разумные положения международного права в подобных случаях осложняют деятельность национальных правоохранительных органов, противоречащие внутреннему законодательству и пактам о правах человека. Поэтому в договоры об экстрадиции должны включаться общепризнанные принципы и нормы, содержащиеся в пактах о правах человека, при обязательном уважении национального законодательства государств [6, с. 18].

Кроме того, следует отметить, что Европейская конвенция о выдаче правонарушителей 1957 года не дает четкого определения о процессуальном статусе лица, подлежащего выдаче. Статья 1 данной Конвенции указывает на то, что договаривающиеся государства обязуются выдавать друг другу всех лиц, которые преследуются компетентными органами государства за совершение правонарушения или разыскиваемых указанными органами с целью исполнения приговора или постановления о заключении под стражу (в некоторых переводах конвенции указывается не постановление о взятии под стражу, а решение о задержании).

Защита от произвольных арестов, в том числе не совместимых с целями экстрадиции, предусматривают разные международные акты по правам человека. Однако непосредственно это предусмотрено ст. 5 Европейской конвенции о защите прав человека и основных свобод 1950 г., которая устанавливает, что каждый имеет право на свободу и личную неприкосновенность. Указанная статья предусматривает шесть категорий допустимого лишения свободы.

Как отмечалось Европейским судом по правам человека по делу «Винтерверп против Нидерландов» (*Winterwerp v. Netherlands*) [6], Конвенция содержит исчерпывающий перечень исключений, требует узкого толкования. Иное не соответствовало бы также предмету и цели п. 1 ст. 5, а именно обеспечение того, чтобы никто ни был лишен свободы в результате произвольных действий. Более того, в этом случае игнорировалось бы значение права на свободу в демократическом обществе.

Говоря о сообщении арестованному причин ареста, п. 2 ст. 5 Европейской конвенции употребляет выражение «понятном ему языке». Указание на это также содержит Свод принципов защиты всех лиц, подвергаемых задержанию (принцип 14). Часть 2 ст. 9 Международного пакта о гражданских и политических правах также предусматривает, что арестованному сообщаются причины его ареста, хотя, в отличие указанных документов, она не содержит выражения «понятным языком».

Правила применения ст. 5 были разъяснены Европейским судом в решении по делу «Fox, Campbell and Hartley v. UK». В нем указывалось, что п. 2 ст. 5 содержит элементарную гарантию того, что каждый арестованный должен знать, почему он лишен свободы. Интегрированный в систему защиты, предусмотренную ст. 5, этот пункт обязывает разъяснять каждому арестованному простым, понятным ему языком юридические и фактические основания его ареста с тем, чтобы он мог обратиться в суд для оспаривания законности своего ареста в соответствии с п. 4 ст. 5 Конвенции. Хотя эта информация должна сообщаться немедленно, нет необходимости, чтобы полицейский, осуществляющий арест, сообщил ее полностью в тот же момент. Вопрос о том, получил ли арестованный достаточную информацию и насколько немедленно, разрешается на основе оценки особенностей конкретного дела [8].

С учетом того, что экстрадиция осуществляется в отношении иностранцев и лиц без гражданства, соблюдение этого положения является чрезвычайно важным. Лицо, подлежащее выдаче, должно иметь информацию о правовой основе ареста и категории законного ограничения его свободы. Подобного рода информирование не является чисто технической процедурой, а имеет большое практическое значение, поскольку связано с осуществлением эффективной защиты от применения принудительных мер, касающихся экстрадиции.

Необходимо иметь в виду, что при аресте лица для целей экстрадиции возможен некоторый промежуток времени, чтобы обеспечить его переводчиком. Однако во всех случаях следует избегать необоснованных задержек в этом вопросе. Европейский суд по правам человека по делу «Murray v. UK» отметил, что обычно задержки на несколько часов между временем ареста и предоставлением информации в отношении любого обвинения не являются нарушением п. 2 ст. 5 Конвенции [7].

Институт экстрадиции, суть которого заключается в реализации принципа неотвратимости наказания за преступления, совершенные на территории другого государства, может использоваться и нередко используется для уголовного преследования лиц, покинувших свои страны, спасаясь от репрессий неправомерного характера. Это не значит, что во всех случаях основания для уголовного преследования таких лиц отсутствуют совсем, однако международное право во всех случаях накладывает серьезные ограничения как на процедуру экстрадиции, так и для решения вопроса об уголовной ответственности за деяния, в которых присутствует политический или дискриминационный аспект.

Подытоживая, следует еще раз подчеркнуть, что принципиальное значение при осуществлении выдачи имеют общепризнанные международные стандарты в области прав человека, в том числе по обеспечению права на жизнь, свободу и личную неприкосновенность, на судебную защиту и тому подобное. Учитывая это, важную роль играет правовая регламентация выдачи лиц, а также отказа в выдаче, когда речь идет об угрозе несоблюдения этих стандартов. Как справедливо было сказано, инструментальный потенциал права свидетельствует, что нет никакой сложной проблемы в области прав человека (как и любой другой сложной проблемы современности), которая при достаточном овладении механизмами и правовым инструментарием не могла бы найти надлежащего разрешения в соответствии с потребностями гражданского общества и логики права [9, с. 125].

Рамочное решение «О европейском ордере на арест и процедурах передачи лиц между государствами-членами» – один из первых по-настоящему крупных результатов законодательной деятельности Европейского Союза в сфере уголовного процесса.

Цель рамочного решения «О европейском ордере на арест и процедурах передачи лиц между государствами-членами» – упрощение механизма выдачи лиц, совершивших особо тяжкие преступления на территории государств – членов ЕС.

Европейский ордер на арест, подобно своим аналогам во внутрисударственном праве, служит юридическим основанием для задержания подозреваемого, обвиняемого или преступника (если обвинительный приговор в отношении лица уже был вынесен и вступил в силу). При этом в отличие от национальных ордеров, в данном случае речь идет о задержании «разыскиваемого лица» на территории других государств-членов Европейского Союза, где оно может оказаться (или скрываться) после совершения преступления.

Хотя в некоторых случаях Рамочное решение предусматривает отказ (или возможность отказа) в исполнении европейского ордера на арест, перечень допустимых мотивов для отказа строго ограничен. К ним теперь, как правило, не относится принадлежность лица к гражданству заинтересованного государства.

Введение новой упрощенной системы передачи осужденных или подозреваемых для исполнения приговора или для уголовного преследования обеспечивает возможность устранить такие присутствующие ныне действующим процедурам экстрадиции черты, как сложность и опасность задержек. Клас-

сические отношения сотрудничества следует заменить системой свободного передвижения судебных решений по уголовным делам (включая как окончательные решения, так и решения, принятые до вынесения приговора) в рамках пространства свободы, безопасности и правосудия.

В первую очередь это касается языковых проблем, связанных с переводом ордера. Однако проблема видится надуманной, так как согласно части 2 статьи 8 Рамочного решения, европейский ордер на арест подлежит переводу на официальный язык или на один из официальных языков исполняющего ордера государства-члена. Любое государство-член в момент принятия Рамочного решения или впоследствии может указать в декларации, представляемой Генеральному секретариату Совета, что оно будет принимать перевод на одном или нескольких других официальных языках институтов Европейских сообществ.

Практика применения этого нового института расставит все по своим местам и ответит, насколько удачно и перспективно «изобретение» Европейского Союза. По мнению профессора Ж. Праделя, «это масштабный революционный шаг: Европейский ордер на арест находится на стыке традиционной системы экстрадиции и новых отношений между судебными властями государств, основанных на взаимном признании решений национальной юстиции. За ним будущее».

### Литература

1. Алексеев С.С. Тайна права. Его понимание, назначение, социальная ценность. М.: НОРМА, 2001. 125 с.
2. Волженкин В.М. Международное сотрудничество в сфере уголовной юстиции. СПб.: ЮИ Ген. прокуратуры РФ, 1998. 42 с.
3. Договор между Украиной и Республикой Молдова о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским и уголовным делам. URL: [http://zakon.nau.ua/doc/?code=498\\_604](http://zakon.nau.ua/doc/?code=498_604).
4. Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод от 04.11.1950. URL: [http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/995\\_004](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/995_004).
5. Case of Winterwerp v. Netherlands: judgment of 24 October 1979. Series A. No 33. P. 16. URL: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-57597>.
6. Case of Murray v. United Kingdom: judgment of 28 October 1994. Series A. No 300-A. URL: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-57895>.
7. Case of Fox, Campbell and Hartley v. UK: judgment of 30 August 1990. Series A. № 182. URL: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/fra/pages/search.aspx?i=001-57721>.

УДК 341.23

**О.В. Скворцова**

*кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного права и криминологии  
Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР НАЛОГОВЫХ ПРЕСТУПЛЕНИЙ И ПУТЕЙ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ИМ В РАМКАХ МЕЖДУНАРОДНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА

---

---

**Аннотация.** В статье раскрыты сущность, основные причины отдельных налоговых преступлений и направления противодействия налоговой преступности. Исследуются проблемы правового регулирования борьбы с налоговыми преступлениями на международном уровне. Анализируются методы борьбы с международными налоговыми преступлениями.

**Ключевые слова:** налоговые преступления; международное сотрудничество; налоговое законодательство; соглашение о сотрудничестве; налоговое мошенничество; информационный обмен.

## ANALYTICAL REVIEW OF TAX CRIME AND WAYS OF CROSSING THEM WITHIN THE FRAME OF INTERNATIONAL COOPERATION

**Abstract.** The essence, the main reasons for tax crimes and the direction of crossing of tax crime are revealed in article. Problems of legal regulation of fight with tax crimes at the international level are investigated. Methods of fight against the international tax crimes are analyzed.

**Keywords:** tax crimes; international cooperation; tax law; immunity agreement; tax fraud; information exchange.

Процессы интеграции и интернационализации экономики привели к увеличению круга проблем, требующих международно-правового регулирования. К числу таковых мы можем отнести и анализ налоговых преступлений, которые, к слову, давно вышли за пределы одного государства [1, с. 23]. Эта проблема является одной из наиболее актуальных, ведь именно налоги определяют развитие международной торговли, движение инвестиций, осуществление международных связей. Наиболее распространёнными способами совершения преступлений в данной сфере являются: незаконный вывоз капитала по притворным сделкам, сокрытие доходов и т.п. [8, с. 3].

Зачастую преступления в налоговой сфере не воспринимаются как тяжкий вид преступности, посягающий на экономическую безопасность Российской Федерации. Однако стоит отметить, что налоговые преступления, а именно, суммы, скрытые от налогообложения, нередко служат основой для осуществления иных видов криминальной деятельности. Итак, рассматриваемые нами деяния могут быть связаны с фальшивомонетничеством; легализацией доходов, полученных преступным путём; контрабандой, что уже свидетельствует об особой опасности данного вида преступлений.

Стоит признать, что на данном этапе налоговые преступления представляют собой глобальную угрозу экономической безопасности, ведь данный вид преступной деятельности способен нанести ощутимый ущерб не только отдельным странам, но и мировой экономике в целом.

Решение подобной проблемы на уровне только лишь национального законодательства представляется малоэффективным. Для противодействия налоговым преступлениям необходимо объединение усилий всех стран мирового сообщества, что предполагает выработку единых принципов и способов, которые, в свою очередь, должны быть отражены в различного рода международных актах, таких как конвенции, резолюции, рекомендации.

Исходя из взаимной заинтересованности в разрешении данной проблемы, для взаимодействия и координации действий по борьбе с нарушениями налогового законодательства государствами-участниками Содружества Независимых Государств (далее – СНГ) в 2000 году был создан Координационный совет руководителей органов налоговых расследований государств-участников СНГ (далее – КСОНР) [1, с. 24].

Одним из основных актов, разработанных КСОНР является Соглашение о сотрудничестве государств-участников СНГ в борьбе с налоговыми преступлениями. Соглашением определяются основные понятия, цели, а также формы сотрудничества. Итак, в соответствии со ст.4 указанного Соглашения, сотрудничество может осуществляться в следующих формах:

- а) обмен оперативной и криминалистической информацией, в том числе сведениями о готовящихся и совершенных налоговых преступлениях и причастных к ним физических или юридических лицах, способах и методах уклонения от уплаты налогов и сборов;
- б) исполнение запросов о проведении оперативно-розыскных мероприятий;
- в) планирование и осуществление скоординированных оперативно-розыскных и профилактических мероприятий [5] и иных.

Также, говоря о международном сотрудничестве в налоговой сфере, необходимо обратиться к Рекомендации комитета министров Совета Европы по вопросам экономической преступности от 25 июня 1981 года. В данном документе указывается, что экономические преступления наносят значительный ущерб, как отдельным государствам, так и мировому сообществу в целом, в связи с чем государствам-членам рекомендуется «пересмотреть своё законодательство... чтобы справиться с экономической преступностью, которая может являться результатом будущего экономического и технологического развития» [2, с. 378].

В данном документе содержатся рекомендации по формированию уголовного законодательства государств-участников в сфере назначения наказания за экономические преступления. Также содержится рекомендация по ратификации государствами-участниками Европейской конвенции о взаим-

ной помощи по уголовным делам 1959 года. Стоит отметить, что Российская Федерация прислушалась к данной рекомендации и Конвенция вступила в силу для Российской Федерации 9 марта 2000 года.

По данным Министерства финансов на 1 января 2018 года, число международных соглашений, регулирующих налоговые отношения (в частности, относительно избежания двойного налогообложения), ратифицированных Российской Федерацией и вступивших в силу, составило 83 [6]. Несмотря на такое количество актов, мы не можем говорить о том, что Российская Федерация справилась с решением указанной нами проблемы.

Глобализация системы хозяйственных связей открыла широкие возможности ухода от уплаты налогов. Так, к примеру, существует теория, позволяющая налогоплательщику стать практически неуловимым. Эта концепция носит название «теория шести флагов». Впервые она была упомянута в новелле Гарри Шульца «Как сохранить свои деньги и свободу» в 1964 году и включала 3 элемента, которые впоследствии эволюционировали до 6 [1, с. 25]. Теория включает в себя следующие элементы:

- флаг гражданства и резиденции;
- флаг налогового резидентства;
- флаг для офшорной компании;
- флаг для иностранного банковского счёта;
- физические активы;
- информационная безопасность.

Подобные схемы соответствуют популярному в зарубежном праве понятию «налоговое мошенничество». Данное понятие подразумевает следующие виды деятельности:

- уклонение от уплаты налогов, что подразумевает сохранение своих текущих активов;
- так называемые «налоговые аферы», которые направлены на преумножение своих капиталов.

Выделяют следующие причины совершения данного деяния:

- моральные;
- политические;
- экономические.

Основной моральной причиной является представление граждан о слишком тяжёлом налоговом бремени, в особенности с учётом низкого уровня доходов. Эта ошибка является ключевой, ведь зачастую население в силу различных причин, к примеру, в силу правовой безграмотности, не способно оценить реальную связь между уплатой налогов и повышением уровня жизни.

Политические причины заключаются в том, что государство, используя налоговые механизмы для пополнения доходов государственного бюджета, ущемляет интересы граждан [7, с. 266].

И наконец, экономические причины – высокое налоговое бремя, не учитывающее специфику той или иной деятельности. Ситуация, когда налогоплательщики не способны делиться доходами ввиду отсутствия таковых.

Примером налогового мошенничества являются налоговые аферы в малом бизнесе, создание фирм-однодневок; вывод денег в офшор; махинации с НДС и т.п.

В настоящее время в мире существует множество схем налогового мошенничества, к примеру, отмывание денег с использованием карусельной схемы уклонения от НДС, мошенничество с косвенным налогом и иные.

Подобные системы не совершенны, а соответственно борьба с ними возможна. Однако стоит отметить, что подобная борьба должна осуществляться не только на государственном уровне, а требует комплексного взаимодействия на международном.

В международном праве существуют два основных способа предотвращения использования схем двойного не налогообложения. Один из них предполагает внедрение в национальные законодательства единых принципов и норм, призванных создать единый механизм борьбы с международным уклонением от налогов. Другой способ предполагает использование судебных прецедентов.

Практика показывает, что наиболее эффективная борьба с налоговыми преступлениями возможна только при согласовании налоговой политики государств.

На данном этапе основным методом борьбы с международными налоговыми преступлениями является информационный обмен между государствами. Положения о подобном взаимном сотрудничестве закреплены во многих международно-правовых актах. Примером может служить Соглашение КСОНР, о котором говорилось ранее; Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Королевства Швеция [4]; Соглашение между Правительством Российской Федера-

ции и Правительством Греческой Республики [3] и иные. Однако, несмотря на наличие определённых договорённостей, закреплённых в международных соглашениях о сотрудничестве стран в борьбе с налоговой преступностью, отсутствуют механизмы их реализации.

Исходя из вышеизложенного, мы можем сделать вывод, что борьба с налоговой преступностью возможна только в рамках тесного международного сотрудничества. Отмечается необходимость дальнейшего совершенствования взаимодействия государств при расследовании налоговых преступлений, а также унификации уголовного законодательства государств в части борьбы с налоговыми преступлениями международного характера.

### Литература

1. Артемьева Ю.А. Международно-правовые основы борьбы с налоговыми преступлениями // *Налогов.* 2009. № 12. С. 23–27.
2. Защита прав человека и борьбы с преступностью: сборник документов Совета Европы / под общ. ред. В.В. Черникова. М., 2005. С. 378–382.
3. Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Греческой Республики о сотрудничестве и обмене информацией в области борьбы с нарушениями. URL: [http://www.mid.ru/foreign\\_policy/international\\_contracts/2\\_contract/-/storage-viewer/bilateral/page-207/46825](http://www.mid.ru/foreign_policy/international_contracts/2_contract/-/storage-viewer/bilateral/page-207/46825) (дата обращения: 27.02.2018).
4. Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Королевства Швеция о взаимной помощи в области борьбы с нарушениями налогового законодательства. URL: <http://base.garant.ru/2559661/>(дата обращения: 27.02.2018).
5. Соглашение о сотрудничестве государств-участников Содружества Независимых Государств в борьбе с налоговыми преступлениями. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_29583](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_29583) (дата обращения: 27.02.2018).
6. Список международных договоров об избежании двойного налогообложения между Российской Федерацией и другими государствами, действующих на 01.01.2018. URL: [https://www.minfin.ru/ru/performance/tax\\_relations/international/?id\\_65=89](https://www.minfin.ru/ru/performance/tax_relations/international/?id_65=89) (дата обращения: 27.02.2018).
7. Сулейманова Н.Х. Причины и способы уклонения от уплаты налогов // *Молодой ученый.* 2017. № 1. С. 266–268.
8. Фрадков М.Е. Налоговая преступность без границ и национальностей // *Налоговый вестник.* 2001. № 10. С. 3–4.

УДК 006

**М.А. Срыбник**

*преподаватель кафедры переработки нефти и газа*

*Россия, Сургут*

*Сургутский нефтяной техникум (филиал) Югорского государственного университета*

**К.А. Эльман**

*преподаватель кафедры нефтяных дисциплин*

*Россия, Сургут*

*Сургутский нефтяной техникум (филиал) Югорского государственного университета*

## АНАЛИЗ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ

---

**Аннотация.** Такие основные виды безопасности как военная, экологическая, экономическая и др. позволяют производить анализ сертификации предприятий на основе международных стандартов. На сегодняшний день самой актуальной является именно экологическая сертификация.

**Ключевые слова:** стандартизация; сертификация; экологическая сертификация; анализ; предприятия.

**M.A. Srybnik**

*lecturer of the Department of oil and gas refining*

*Russia, Surgut*

*Surgut oil College (branch) of Yugra State University*

**K.A. Elman**

*lecturer of the Department of oil disciplines*

*Russia, Surgut*

*Surgut oil College (branch) of Yugra State University*

## **ANALYSIS OF THE ECOLOGICAL CERTIFICATION OF THE ENTERPRISES ON THE BASIS OF INTERNATIONAL STANDARDS**

**Abstract.** Such principal of safety as the military, environmental, economic etc. allow to analyze the certification of enterprises on the basis of international standards. To date, the most relevant is environmental certification.

**Keywords:** standardization; certification; environmental certification; analysis of the enterprise.

A number of issues of ecological certification of course may and should be solved within a single state or region but in General, the environmental safety of the inhabitants of the Earth can be achieved only by efforts of all mankind. This requires a common understanding of the problems of the environmental crisis of the planet and joint coordinated actions of all countries and peoples to overcome it.

Modern ecological situation in the country requires a tightening of the existing and development of new environmental norms and regulations enshrined in their national standards and ecological passports of enterprises. Increasingly important is the need for ecological certification of not only individual businesses, but also of the entire city. This will allow to give an integrated assessment of the ecological status of the whole city, or of any territory, to identify ecologically dangerous areas, assess the degree of their impact on the livelihoods of the population.

The legal mechanism of nature management and environmental protection involves such an important form of preventive environmental control, as expertise (state, public and other kinds of environmental examinations). The basic law of Russia in the field of protection and use of objects and resources of the natural environment is the Federal Law No. 7-FZ «On environmental protection» (adopted on 10 January 2002). The environmental management and ensuring environmental safety are solved with the help of the Federal law No. 174-FZ «On ecological expertise» (1995). This law established the following principles of the state ecological examination: the obligation of its implementation, the scientific validity of the findings, independence and *vnevedomstvennoy* – wide publicity, public involvement, and most importantly – the presumption of potential environmental danger of any planned economic and other activities. Environmental expertise is one of the important functions of the state environmental policy.

An integral part of the control mechanism is environmental certification, i.e. the activity aimed at confirmation of compliance of the facility with the environmental requirements of the relevant regulatory and legal documents. Geekologie of Russia approved the main provisions of a Federal system of mandatory environmental certification (PSOAS).

The results of these studies identified a fairly large number of industrial enterprises of Novosibirsk with the environmental passport. The purpose of creation of ecological passports is a generalization of available materials on environmental management, the creation of a single information document, which provides information on emissions and discharges of the enterprise in all the natural environment to assess its overall impact on the environment. With all the positive sides of creation of this document, it becomes apparent that when the desire of the enterprises to go to work on the international market there is a need for new authorizing documents.

Recently worldwide the effective management of the environment (environmental protection) is an important factor in solving the main task of the company directly related to the quality management system and considered as an integral part of the overall enterprise management system. The main objective of certification according to the international standards of series ISO 14000: environmental protection against the effects of external economic factors, and environmental improvements by switching from the elimination of consequences of emergency situations for their prevention. Development and implementation of the companies environmental management system in accordance with the international standards ISO 14000 is a guaranteed way to success in the implementation of activities in the domestic and international markets.

The certificate of conformity to international standards is a common practice for the enterprises of the countries of the world Trade Organization (WTO).

The ISO 14000 certificate as official confirmation of compliance with rules and regulations in the field of ecology, is required for:

- Execution of requirements of the Russian enterprises world Trade Organization (WTO);
- Formation of the image of the organization to comply with environmental requirements;
- Out of enterprises in the international market;
- Establish priority over competitors in the markets of environmentally friendly products;
- Attracting highly skilled workforce.

Key concept of ISO 14000 is the concept of an environmental management system in your organization (enterprise or company). Therefore, the Central document of the standard is ISO 14001 «Specification with guidance for use environmental management systems». Unlike other documents, all requirements are «audited» – it is assumed that the applicability to a particular organization can be determined with a high degree of certainty. It is the compliance with ISO 14001 and is subject to formal certification.

The main requirements of the ISO 14001 standard, are:

1. The organization must establish an environmental policy is a special document about the intentions and principles of organization that should serve as the basis for the organization and definition of environmental goals and objectives. Environmental policy must match the scale, nature and environmental impacts generated by the activities, products and services of the company. The document should be communicated to all employees of the organization and be available to the public.

2. The organization must establish and comply with procedures for determining significant effects on the environment (note that here and elsewhere the standard says about the impacts associated not only with organization but also with its products and services). The organization should also systematically take into account all legislative requirements associated with the environmental aspects of its activities, products and services, as well as requirements of a different nature (e.g., industry codes).

3. With respect to the significant environmental impacts, legal and other requirements the organization must establish environmental goals and objectives. Goals and objectives should be quantitative. They should be based on environmental policy («including awareness of the need for or commitment to pollution prevention»), and is specified for each function (activity area) and the level of organization.

4. To achieve these goals the organization needs to develop a programme for environmental management. The program should identify those responsible, the means and timetables to achieve the goals and objectives.

5. In the organization needs to be identified corresponding to the structure of responsibility. To ensure the operation of this system must be allocated sufficient human, technological and financial resources. Should be appointed responsible for the work of the environmental management system at the organizational level, whose duties should be to report periodically to the leadership on the work of SAM.

6. Must execute a number of requirements for training of personnel and preparation for emergency situations.

7. The organization needs to monitor or measure the main parameters of the activities which may have a significant impact on the environment. Must have an established procedure for periodic checking of compliance with applicable legislative and other requirements.

8. Needs to be periodic auditing of the environmental management system to ascertain whether it meets the criteria set by the organization, as well as the requirements of the standard ISO 14000 implemented and if it works properly. The audit can be conducted either by the company itself and to external parties. Audit results are reported to company management.

9. The organization's management should periodically review the work of the environmental management system (EMS) from the point of view of its adequacy and effectiveness. Must be considered about the necessary changes in environmental policy, objectives and other elements of the SAM. This should be taken into account audit results, changing circumstances and the commitment to «continuous improvement». In General, based on the requirements of the standard lays open the cycle of «plan – implement – check – review».

All of the procedures, their results, monitoring data, etc. should be documented. The standard means that environmental management system is integrated with the General system of organization management. The standard does not require that the person responsible for the work SAM had other duties, or to documents related to environmental management were highlighted in a special document management system.

The implementation of enterprise SAM will strengthen the confidence of customers and partners that:

- The management of the company has assumed a clear obligation to adhere to the declared provisions of the environmental policy;
- The structure of the company contains a mechanism for continuous improvement;

– The efforts of the leadership of the organization directed primarily to the implementation of preventive measures and not corrective action;

– The company adheres to all legislative norms in the field of ecology. Availability of the company SAM can provide immediate economic benefits, primarily from the opportunity to demonstrate to stakeholders, especially shareholders, the value to the organization with appropriate caring attitude to the environment.

The functioning of the system enables the company in advance to compare the environmental goals and objectives with specific financial outcomes and thus ensure that resources are directed where they provide the greatest benefit, both economic and environmental. The introduction of an Environmental Management System in accordance with the requirements of ISO 14001 allows you to:

- To reduce the risk of environmental disasters;
- Participate in the resolution of issues associated with the environment;
- Hold mode saving energy and natural resources;
- To optimize the management and prevention of impacts on various environmental components;
- To prevent the occurrence of emergency situations;
- To improve the environmental situation.

#### **Literature**

1. Environmental education // Sudopedia. URL: [http://studopedia.ru/4\\_36095\\_tema-ekologicheskoe-obrazovanie-i-voospitanie.html](http://studopedia.ru/4_36095_tema-ekologicheskoe-obrazovanie-i-voospitanie.html)).

2. The order of October 6, 2009 № 373 On approval and introduction of Federal state educational standard of primary General education (as amended on May 18, 2015).

3. Order of the Ministry of education and science of the Russian Federation of 17 October 2013 No 1155 «On approval of Federal state educational standard of preschool education». URL: <http://base.garant.ru/70512244/#friends>.

4. Order of the Ministry of education and science of the Russian Federation from May 17, 2012 N 413 Moscow «About the statement of Federal state educational standard of secondary (complete) General education». URL: <https://rg.ru/2012/06/21/obrstandart-dok.html>.

5. Rubinstein S.L. Fundamentals of General psychology. SPb.: Peter, 1998. 712 с.

**УДК 37**

**М.А. Срыбник**

*преподаватель кафедры переработки нефти и газа*

*Россия, Сургут*

*Сургутский нефтяной техникум (филиал) Югорского государственного университета*

**К.А. Эльман**

*преподаватель кафедры нефтяных дисциплин*

*Россия, Сургут*

*Сургутский нефтяной техникум (филиал) Югорского государственного университета*

## **ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЭКОЛОГИЧЕСКОМУ ОБРАЗОВАНИЮ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ СТАНДАРТАХ**

---

---

**Аннотация.** В статье рассматривается содержание государственных образовательных стандартов Российской Федерации, связанное с вопросами экологического образования, их специфика в зависимости от ступени образования, возрастных особенностей субъектов образовательного процесса.

**Ключевые слова:** государственный образовательный стандарт; экологическое образование; дошкольное образование; общее начальное образование; среднее образование.

**M.A. Srybnik**  
*lecturer of the Department of oil and gas refining*  
*Russia, Surgut*  
*Surgut oil College (branch) of Yugra State University*

**K.A. Elman**  
*lecturer of the Department of oil disciplines*  
*Russia, Surgut*  
*Surgut oil College (branch) of Yugra State University*

## **BASIC REQUIREMENTS FOR ECOLOGICAL EDUCATION IN STATE EDUCATIONAL STANDARDS**

**Abstract.** The article discusses the content of state educational standards of the Russian Federation, associated with environmental education, their specificity depending on the level of education, age characteristics of subjects of educational process.

**Keywords:** state educational standard; environmental education; preschool education; General primary education; secondary education.

В современном мире в результате неразумного и потребительского отношения к природе, когда более важной ценностью являются вопросы материальные, экономическая прибыль, а не благополучие людей, их жизнь и здоровье поставлены под угрозу. Снижается качество жизни человека, увеличивается количество серьезных заболеваний, в том числе неизлечимых. Плохая экология влияет не только на физическое самочувствие человека, но и, являясь постоянно действующим стрессором, усиливает его внутреннее напряжение. Человек, не владеющий продуктивными способами саморегуляции, отреагирования напряжения, сталкивается с проблемой их накопления и будет использовать деструктивные формы, направленные на себя (например, алкоголь и наркотики – доступное средство расслабления, снятия напряжения) либо других людей (агрессия). В этом смысле экологические проблемы связаны с рядом самых серьезных личностных и социальных, общественных проблем.

Фактически человечество стоит перед проблемой выживания как вида, и вызывает беспокойство жизнь будущих поколений. Конечно, важно понимание того, что мы все несем ответственность за отношение к миру, в котором мы живем. Не случайно, в последние годы во всем мире активно обсуждаются экологические проблемы. При этом нельзя не отметить существующее, с нашей точки зрения, противоречие между пониманием существующих проблем, их последствий и недостаточными реальными действиями, направленными на их решение, на самых разных уровнях социальных систем.

В качестве основных задач решения проблемы ставятся следующие: изменение человеческого мышления, отношения к природе; формирование экологического мировоззрения у общества в целом и у отдельной личности [1].

В основе обеих задач – изменение сознания, представлений людей. Это сложно, но без этого никакие изменения невозможны. Важно, чтобы человек стремился к достижению высшего уровня морального сознания по Л.Колбергу, когда главным фактором выбора решения, поступка, совершаемого действия является совесть, внутренние принципы, убеждения личности.

Основы представлений личности начинают формироваться в детстве. И основным фактором их формирования являются важнейшие институты социализации личности – семья, образовательные учреждения. На современного ребенка, живущего в информационном пространстве, серьезное влияние также оказывают средства массовой информации. Поэтому, если мы хотим изменить мир к лучшему, мы должны оказывать влияние на развитие личности в период ее становления, формировать у детей позитивное, бережное, ответственное отношение к окружающему миру. Не случайно в настоящее время перед образовательными учреждениями различных ступеней ставятся задачи экологического образования и воспитания. Представим их основное содержание, которое нашло отражение в федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС).

Дошкольный возраст является первым возрастным периодом становления личности, в котором формируются основные компоненты ее самосознания, а личность восприимчива к воздействию взрослых, являющихся центром его интересов. Во ФГОС дошкольного образования отмечается, что содержание образовательной Программы должно обеспечивать познавательное развитие ребенка, направленное на формирование следующих первичных представлений: об объектах окружающего мира, их свойствах и отношениях; о малой родине и Отечестве; о социокультурных ценностях нашего народа, о планете Земля как общем доме людей, об особенностях ее природы, многообразии стран

и народов мира. Художественно-эстетическое развитие детей предполагает развитие предпосылок ценностно-смыслового восприятия и понимания мира природы, становление эстетического отношения к окружающему миру [2].

Учитывая особенности дошкольного возраста, акцент поставлен на развитие восприятия, понимания, представлений, которые будут влиять на формирование поведения. Безусловно, более продуктивным является формирование адекватных представлений личности о социальных нормах в детстве, чем их коррекция на последующих этапах онтогенеза.

Одним из важных отличий развития личности в период детства является огромное влияние взрослых на ребенка: его физическое и психологическое благополучие почти полностью зависит от значимых взрослых; они являются для него авторитетом; общаясь с взрослыми, ребенок усваивает их систему представлений о мире; наблюдая за взрослыми, он усваивает их модели поведения на сознательном и бессознательном уровне и подражает им. Поэтому взрослые (родители, педагоги) должны осознавать степень своей ответственности и стремиться быть достойным примером для подражания ребенка. К сожалению, так бывает далеко не всегда: часто взрослые предъявляют к ребенку более серьезные требования, чем к себе. И в подростковом возрасте понимание этого противоречия приводит подростка к протесту, бунту.

Учитывая особенности развития ребенка, в экологическом образовании полезно было бы опираться на идеи А.Бандуры, выделившего в своей теории социального научения основной его способ – наблюдение за образцом и подражание ему. Он выделяет несколько этапов научения: нахождение образца для подражания; выделение в его поведении конкретных проявлений, которым хотелось бы подражать; воспроизведение данного поведения; подкрепление, поддержка усилий, которые человек предпринимает в этом направлении.

Задачи экологического образования еще более четко обозначены в федеральном государственном образовательном стандарте начального общего образования [3]. Первой выделенной личностной характеристикой выпускника начальной школы, которая должна быть у него сформирована, является любовь к своему народу, своему краю и своей Родине. То, что человек любит, является для него важнейшей ценностью, а это означает, что он будет относиться к этому бережно, заботливо. Любовь человека к жизненному пространству, в котором он живет, проявляется в стремлении его улучшить. Стандарт ориентирован на становление такой личностной характеристики выпускника начальной школы: осознанно выполняющий и пропагандирующий правила здорового, безопасного и экологически целесообразного образа жизни. У него должно быть сформировано экологическое мышление, понимание влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды, приобретен опыт эколого-направленной деятельности.

Таким образом, стандарт устанавливает требования формирования экологической культуры. Исходя из этих требований, перед начальной школой по сравнению с дошкольным образованием стоят более сложные задачи. В работе с младшими школьниками необходимо добиваться уже не только понимания и формирования первичных представлений, как у дошкольников, а сформированности устойчивых личностных свойств, благодаря которым личность сможет вести осознанный экологически целесообразный образ жизни. Он должен уже не только выполнять правила, но и пропагандировать их, реализовать себя в этом направлении, получить определенный опыт. В начальной школе важно создать условия для этого и позаботиться о том, чтобы ребенок испытывал позитивные эмоции, удовлетворял потребность в самоутверждении. Достижение данных целей при определенных усилиях возможно, поскольку в данном возрастном периоде у детей происходят следующие изменения: активно развивается мышление (период считается сензитивным для его развития), благодаря чему ребенок становится более способным анализировать, понимать причинно-следственные связи; в связи с изменившейся социальной ситуацией развития (ребенок пошел в школу), перед ним стоят серьезные задачи, связанные с обучением, в процессе решения которых формируется важное свойство личности – ответственность.

В федеральном государственном образовательном стандарте среднего (полного) общего образования в экологическом образовании выделяются следующие составляющие: усвоение необходимых знаний; формирование ценностей, установок и навыков экологического взаимодействия с окружающей средой, измененной модели поведения в ней [4]. Т.е. учащийся должен не только знать, понимать, у него должно быть сформировано ценностное отношение к миру, а также он должен владеть способами поведения, (знать, как нужно поступать и уметь это делать), т.е. и на практике реализовывать формы экологического взаимодействия с окружающей средой. Важно, чтобы данное поведение не было отдельным эпизодом, а становилось повседневной нормой жизни, тогда это закрепится и приобретет устойчивый характер.

Таким образом, в государственных образовательных стандартах разных ступеней образования нашли отражение основные цели и компоненты процесса экологического образования и воспитания [1]. Его целью является формирование системы научных знаний, взглядов и убеждений, обеспечивающих становление ответственного отношения людей к окружающей среде во всех видах их деятельности. Экологические знания – это первый интеллектуальный компонент, необходимый для понимания. Понимание в свою очередь способствует принятию, когда внешние знания переходят во внутренний план личности. Безусловно, знания необходимы, но человек может знать все о том, что правильно, но поступать иначе. Поэтому важно позаботиться о формировании позитивного, заинтересованного отношения личности к вопросам экологии. Этот второй (личностный компонент) отражает характер эмоционального переживания человека, под которым понимается внутренне отношение ребенка как человека к тому или иному моменту действительности. Известный отечественный психолог С.Л.Рубинштейн не случайно считал переживание «единицей» отношений личности и среды, поскольку именно оно в большей степени будет влиять на ее поведение и деятельность [5]. Положение о регулирующей роли эмоций в деятельности личности разделяли также Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев и др.

Два выше рассмотренных компонента являются некой предпосылкой, факторами формирования третьего компонента – внутренней готовности личности, т.е. ее желания, намерения, потребности реализовать свои позиции в деятельности по охране природной среды. Важно позаботиться о формировании потребности личности, поскольку тогда личность будет стремиться к их удовлетворению. К этому хотелось бы добавить деятельностный компонент, когда речь идет не только о намерениях личности, которые часто остаются нереализованными, а о действенной, активной позиции субъекта, который осуществляет деятельность по охране природной среды.

Если обратиться к специфике ФГОС разных ступеней образования, то можно сказать, что в дошкольном образовании перед учреждениями поставлена задача преимущественно формирования первого и второго компонентов, а в начальном и среднем добавляется третий. Формирование каждого компонента в зависимости от ступени образования и возрастных особенностей субъектов воспитания предполагается посредством углубления понимания и повышения осознанного отношения к изучаемому предмету.

В заключении еще раз хотелось бы подчеркнуть роль педагогов в экологическом образовании и воспитании. Система их собственных знаний, представлений о мире, установок и деятельности, а также их желание и умение сформировать это у детей будут являться важнейшими факторами формирования экологической культуры их воспитанников. Позитивным является то, что в системе педагогического образования предусмотрены дисциплины, связанные с проблемами экологии, целью которых является формирование у будущих педагогов компетенций, связанных со способностью осуществлять в будущей профессиональной деятельности экологическое образование и воспитание.

### Литература

1. Экологическое образование и воспитание // Студопедия. URL: [http://studopedia.ru/4\\_36095\\_tema-ekologicheskoe-obrazovanie-i-voospitanie.html](http://studopedia.ru/4_36095_tema-ekologicheskoe-obrazovanie-i-voospitanie.html).
2. Приказ от 6 октября 2009 г. № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования» (с изменениями на 18 мая 2015 года).
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 октября 2013 г. № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования». URL: <http://base.garant.ru/70512244/#friends>.
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. N 413 г. Москва «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования». URL: <https://rg.ru/2012/06/21/obrstandart-dok.html>.
5. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 1998. 712 с.

**О.А. Суворов**

*кандидат технических наук, доцент кафедры технологии пищевой промышленности  
Россия, Москва*

*Московский государственный университет пищевых производств*

**А.Ю. Подушкина**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный университет пищевых производств*

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

---

**Аннотация.** Актуальность темы определяется тем, что для корректного предложения услуг, которые будут востребованы потребителями, необходимо изучить психологические основы восприятия самой услуги питания, как товара. Понимание схемы оценки качества данной услуги позволяет повысить необходимые показатели с наименьшими затратами и рисками.

**Ключевые слова:** сервис питания; качество обслуживания; оценка потребителя.

**O.A. Suvorov**

*candidate of technical Sciences, associate Professor of the Department «Food Industry Technologies»  
Russia, Moscow*

*Moscow State University of Food Production*

**A.Yu. Podushkina**

*student*

*Russia, Moscow*

*Moscow State University of Food Production*

## **PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF ESTIMATION OF QUALITY OF SERVICE BY CONSUMERS**

**Abstract.** The relevance of the topic is determined by the fact that for the correct supply of services that consumers will need, it is necessary to study the psychological basis for the perception of the service itself as a commodity. Understanding the scheme for assessing the quality of this service allows you to increase the required indicators with the least costs and risks.

**Keywords:** service of a food; quality of service; an estimation of the consumer.

Качество – важная рыночная характеристика товара, а оценка качества товаров потребителями почти всегда определяет стратегию конкуренции промышленных фирм. Свойства продукции, которые удовлетворяют потребителей, пользующихся ею, называют потребительскими. Из чего следует, что качество является совокупностью свойств и характеристик продукции, которые дают ей возможность удовлетворять обусловленные или предвиденные нужды потребителей. Проблема качества обслуживания и предоставления услуги питания на сегодняшний день очень актуальна и решение этой проблемы ищут как отдельные управляющие отделы крупных фирм, так и участники различных сообществ, тем или иным образом имеющие отношение к данному вопросу.

Производство, реализация и организация потребления продукции общественного питания и покупных товаров является отличительной особенностью отрасли, уникальность которой заключается в том, что продуктом торгового оборота выступает не столько сама продукция, а скорее услуга по ее изготовлению, услуга по организации продажи и обслуживанию покупателей в местах употребления пищи.

В таком случае услугу предоставления питания необходимо рассматривать как товар, а сервис данной услуги рассматривать как показатель качества. Оценить качество услуги гораздо сложнее, чем качество товаров. Ведь потребитель не только воспринимает результат услуги, но и становится участником ее оказания. Повышение качества обслуживания – это важная часть стратегии компании, которая позволяет не только привлекать все больше новых покупателей и потребителей, но и эффективнее работать с существующими, предотвращать их уход и меньше зависеть от ценовой конкуренции. Кроме того, высокий уровень обслуживания позволяет избежать дополнительных затрат, свя-

занных с исправлением допущенных ранее ошибок. Качественное обслуживание способствует формированию определенной корпоративной культуры, стимулирующей сотрудников, работающих на высшем уровне, способствующей выявлению и вознаграждению подобной среды.

В исследовании, проведенном американским институтом общественного мнения Гэллапа, утверждается, что когда речь заходит о самом запоминающемся обращении за какой-то услугой, которым хочется поделиться с друзьями, то более важным оказывается то, что оказанная услуга была «основательной» и «доскональной», а не то, что она была оказана быстро. И помимо этого, в отчете по впечатлениям покупателей (CustomerExperienceReport), представленном компанией RightNow, исследователи отметили, что самая главная причина, по которой клиенты отказываются от бренда, – низкий уровень обслуживания и грубость. Об этом упоминалось на 18% чаще, чем о «медленном или несвоевременном обслуживании» [1, 2].

Результаты однозначны: хорошее обслуживание становится более важным показателем, чем быстрота или приравнивается к нему. Качество услуги в глазах потребителей это не только сам процесс, но и способность предугадывать желания целевой аудитории. При этом компании зачастую забывают о том, что потребитель, чаще всего, лучше осознаёт свои желания и потребности. Собственники и компании упускают из виду возможность на основании этого мнения предугадать желания сразу целой группы потребителей. В качестве примера можно привести компанию 3М (международный конгломерат Medical-SurgicalMarketsDivision), которая продемонстрировала плохие результаты по продажам и искала способ активизировать свои недостаточно успешные начинания [3; 6].

Была создана отдельная команда, чтобы найти принципиально новые решения. Эта команда состояла из «ведущих пользователей». Предложенные пользователями нововведения в среднем принесли доход 146 миллионов долларов (в течение 5 лет). Нововведения, предложенные внутренними силами компании, в среднем принесли доход 18 миллионов долларов (за тот же период времени).

На приведенном примере легко описать необходимость максимально использовать потенциал потребителей для собственного бизнеса: опросы клиентов и анализ их отзывов должен стать составляющей частью деятельности компании.

Джозеф Нунз и Ксавьер Дрезе, исследовавшие поведение потребителей, сделали несколько интересных открытий относительно бонусных программ для потребителей. К главным открытиям этого исследования можно отнести следующие положения [4]:

- потребителям нравятся бонусные программы, но они принимают в них участие намного чаще, если используется то, что можно назвать «искусственным прогрессом»;
- потребителям/покупателям нравится быть частью «золотой» или «премиум» группы, но при условии, что есть группа, статус которой ниже.

Для рассмотрения первого результата нужно определиться, что означает понятие «искусственный прогресс». Это понятие наглядно демонстрирует, что вероятность того, что потребители заинтересуются программами лояльности, будет выше, если поставленное задание изначально оформлено так, будто его уже начали. Например, для получения скидки при заказе обеда нужно зарегистрироваться в мобильном приложении, а второй вариант этого предложения – для получения скидки при заказе обеда необходимо поделиться записью об акции на странице заведения (с помощью Instagram, Facebook, Twitter – социальной сети, в которой потребитель уже зарегистрирован).

Также Нунз провел отдельное исследование по степеням поощрения, принятым в программах поощрения потребительской лояльности и обнаружил, что потребители более лояльны, если они обозначены находящимися в «золотом клубе», но только если в программе есть более низкий статус.

В мире предоставления услуг потребителю существует такое определение – «умеренное, но ошеломительное». Это определение подходит для того состояния, когда потребитель полностью ошеломлен относительно небольшим, но очень продуманным действием. То есть, когда стоимость подарка/действия невысока, то человеческий ум просто не может отказать психологической модели взаимности. Взаимность может определяться, как естественная склонность чувствовать благодарность за услуги и желание «не остаться в долгу», независимо от величины этих услуг (это также описано в книге Роберта Чалдини «Психология влияния») [5].

Исследование также показало, что намерения «дающего» могут влиять на ощущаемую ценность подарка. Именно поэтому описанное выше правило работает в большинстве случаев: потребители воспринимают услугу как искреннее проявление доброты, а не попытку подкупить их расположение с помощью дорогих подарков.

Приведенные примеры воздействия на психологическое восприятие потребителей могут быть использованы в работе разного рода компаний, в том числе в отрасли HoReCa. Данные методы позволяют сократить риски и расход денежных средств на подборку выгодных схем программ лояльно-

сти и повышения продаж. И на основании вышеизложенного можно выразить рекомендацию владельцам и управляющему составу различных коммерческих организаций в первую очередь тщательно изучить целевую группу потребителей и использовать психологические методы воздействия на эту группу, для повышения качества предоставляемых услуг.

### Литература

1. How to Survive Disruption in the Restaurant Industry // Gallup News. 2018. URL: <http://news.gallup.com/businessjournal/224900/survive-disruption-restaurant-industry.aspx> (дата обращения: 19.01.2018).
2. Рудская Е.Н., Полтавская Ю.Ю. Клиентский опыт (CustomerExperience) как инструмент обратной связи в системе интеллектуального анализа данных // Молодой ученый. 2015. № 8. С. 631–639. URL <https://moluch.ru/archive/88/17090/> (дата обращения: 19.01.2018).
3. 10 исследований – то, что потребители хотят, чтобы вы знали о них // BigIdeas. 2012. URL: <http://bigideas.ru/posts/3/535> (дата обращения: 18.01.2018).
4. Signaling Status with Luxury Goods: The Role of Brand Prominence // Journal of Marketing. 2010. Vol. 74. URL: <http://online.anyflip.com/uaym/dexo/mobile/index.html#p=1> (дата обращения: 18.01.2018).
5. Чалдини Р. Психология влияния // Книгосайт. 2014. URL: <http://knigosite.org/library/read/2528> (дата обращения: 18.01.2018).
6. Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие. Омск, 2014. С. 150-155.

УДК 343.2:341

**В.А. Тасенко**

*студент*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

*Научный руководитель: Е.В. Никульченкова*

*кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного права и криминологии*

*Россия, Симферополь*

*Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, Таврическая академия*

## УГОЛОВНО-ПРАВОВОЙ СТАТУС НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТАХ И УГОЛОВНОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН

---

**Аннотация.** В данной работе рассматривается положение несовершеннолетних в уголовном праве зарубежных стран: возраст и особенности уголовной ответственности несовершеннолетних, гарантии защиты их прав, свобод и интересов от преступных посягательств. В качестве примера взято уголовное законодательство стран, являющихся представителями основных правовых систем: Великобритания, Германия и Судан. Привилегированное положение несовершеннолетних обуславливается тем, что каждое государство как уделяет особое внимание предупреждению преступлений среди несовершеннолетних лиц, так и способствует охране интересов указанных лиц, закрепляя данные положения в отдельные составы в соответствующем уголовном законе. В работе подчеркивается важность и необходимость особой регламентации статуса несовершеннолетних ввиду их социально-возрастного развития.

**Ключевые слова:** уголовно-правовой статус; несовершеннолетний; наказание; уголовная ответственность; уголовный кодекс; социально-возрастной статус.

V.A. Tassenko  
student

Russia, Simferopol

V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy

Scientific adviser: E.V. Nikulchenkova

PhD in law, associate Professor of the Department of criminal law and criminology

Russia, Simferopol

V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy

## CRIMINAL LEGAL STATUS OF MINORS IN THE INTERNATIONAL STANDARDS AND CRIMINAL LEGISLATION OF FOREIGN COUNTRIES

**Abstract.** In this article the author analyses the position of juveniles in criminal law of foreign countries: age of criminal responsibility of juveniles, protection of their rights, freedoms and interests from criminal attacks. It is represented in the example, the criminal law of countries that are representatives of major legal systems: the UK, Germany and Sudan. The privileged position of a juvenile is caused by the fact that each state pays special attention to the prevention of crimes among juveniles and contribute to the protection of the interests of these individuals, consolidating these provisions in separate formulations in the relevant penal law. The paper emphasizes the importance and necessity of special regulation of the status of juveniles due to their social and age development.

**Keywords:** criminal status; juvenile; punishment; criminal liability; criminal code; social status.

Предупреждение преступности среди несовершеннолетних является одной из актуальных проблем современной системы противодействия преступности. Каждое государство уделяет особое внимание не только вопросам предупреждения преступлений несовершеннолетних, но и охране их интересов от преступных посягательств. Гарантии прав несовершеннолетних регламентируются многими международными нормативно-правовыми актами, к которым относятся: «Конвенция ООН о правах ребенка», «Всемирная декларация об обеспечении выживания, защиты и развития детей», а также «Минимальные стандартные правила ООН, касающиеся отправления правосудия в отношении несовершеннолетних». Помимо этого, важное значение в анализе статуса несовершеннолетних имеет уголовное законодательство зарубежных стран [1, с. 140].

Общую картину положения несовершеннолетних в уголовном праве можно увидеть, рассмотрев на примере законодательств тех стран, которые являются представителями основных правовых систем: англосаксонской (Великобритания), континентальной (Германия) и мусульманской (Судан).

Отличительной чертой уголовного законодательства Великобритании является отсутствие уголовного кодекса, а статус несовершеннолетних регламентируется такими нормативными актами, как Закон о правосудии по делам молодежи и доказательств по уголовным делам 1999 г., Закон о детях и подростках 2008 г. и другие.

В соответствии с первоначальным общим правом в Великобритании лицо не привлекалось к уголовной ответственности за преступления до достижения им семи лет. По достижению данного возраста менялись права и обязанности ребенка и, соответственно, менялся его правовой статус в обществе, дети фактически приравнивались к взрослым. Причина этого объяснялась христианской религией, согласно которой у детей, как и взрослых, одинаково расценивалось совершение греха и последующее ему наказание.

По мере демократизации общества, уголовно-правовой статус несовершеннолетних претерпевал значительные изменения. Так, Закон о детях и молодежи 1933 года повысил возраст уголовной ответственности с семи до восьми лет, установил минимальный трудовой возраст четырнадцать лет и сделал незаконным продажу сигарет или других табачных изделий детям.

Закон о детях и молодежи 1963 года установил минимальный возраст уголовной ответственности десять лет. Дальнейшие попытки увеличить возраст уголовной ответственности до 14 лет не были реализованы. Однако в настоящее время дети в возрасте 10-14 лет подлежат уголовной ответственности только в случае наличия противоправного действия (*actus reus*), вины (*mens rea*) и злонамеренности, т. е. осознания ребенком причинения вреда. Подростки от 14 до 18 лет подлежат уголовной ответственности, но в их отношении имеются определенные особенности применения мер наказания, выраженные в предоставлении альтернативных мест лишения свободы, исключительных случаях применения тюремного заключения и права судов использовать «приказы о реабилитации молодежи».

Помимо этого, несовершеннолетие ребенка, являющегося потерпевшим, выступает в качестве обстоятельства, отягчающего наказание. Например, согласно закону 2004 года «О насилии в семье,

преступлении и жертвах преступлений» смерть несовершеннолетнего в возрасте до 16 лет в результате незаконных действий членов его семьи наказывается лишением свободы до 14 лет [2, с. 58].

В настоящее время тенденции развития уголовного права в Великобритании ведут к отходу законодательства от традиций общего права относительно статуса несовершеннолетних. Это выражается в том, что за последнее столетие многие принципы общего права были отменены законами и иными нормативно-правовыми актами. К примеру, закон «О половых преступлениях» 1993 года, Акт о правах человека 1998 года и другие.

Уголовно-правовой статус несовершеннолетних в Германии, подобно многим другим странам континентальной правовой системы, закреплен в Уголовном кодексе Федеративной Республики Германия 1871 года.

Согласно данному УК несовершеннолетним признается подросток в возрасте от 14 до 18 лет. Дети до 14 лет уголовной ответственности не подлежат в силу того, что признаются невменяемыми. Подростки 14-18 лет подлежат уголовной ответственности на общих основаниях, если не будет установлено, что лицо в силу своего морального и духовного развития не могло осознавать противоправность своего деяния [2, с. 10].

Особенность применения наказания по отношению к несовершеннолетним предусмотрена Законом о правосудии по делам несовершеннолетних 1935 года. Данный нормативно-правовой акт устанавливает, что наказание к указанным лицам применяется прежде всего для противодействия новым преступлениям, а лишение свободы является наиболее строгим наказанием, применяемым к несовершеннолетним, в случае неэффективности применения воспитательных и принудительных мер. Воспитательные меры воздействия занимают центральное место в системе судопроизводства по делам несовершеннолетних в ФРГ. Это в первую очередь обусловлено активной деятельностью различных социальных служб. К примеру, Служба помощи условно осужденным, воспитательные дома и колонии и Служба судебной помощи молодежи.

Отличительной чертой от английского права служит то, что немецкий законодатель достаточно редко определяет несовершеннолетие потерпевшего в качестве обстоятельства, усиливающего ответственность преступника. Например, согласно Закону о реформе уголовного права 1998 года детоубийство утратило юридическую силу в качестве преступления и рассматривается, как простое убийство. Также Уголовный кодекс не выделяет убийство несовершеннолетнего в отдельный состав преступления [3, с. 67].

Уголовное законодательство определяет ряд тех преступлений, в которых в качестве потерпевшего могут выступать только несовершеннолетние. К таковым относятся: торговля детьми, похищение несовершеннолетних, тяжкие сексуальные действия в отношении детей, сексуальные злоупотребления в отношении опекаемых.

Таким образом, немецкий законодатель в значительной степени регламентирует уголовно-правовой статус несовершеннолетних, уделяя особое внимание индивидуально-профилактическому воспитанию подростков. С этой целью Закон о правосудии по делам несовершеннолетних 1935 года установил, что лица в возрасте до 21 года привлекаются к уголовной ответственности также, как и несовершеннолетние с прохождением психологического обследования на определение их социально-возрастного статуса.

Значительно отличается уголовно-правовой статус несовершеннолетних в мусульманских странах. Это обусловлено тем, что в государствах данной правовой системы правовую основу составляют нормы шариата. И использование многих понятий в мусульманской юридической литературе стало относительно недавно под влиянием уголовного права европейских стран.

Согласно шариату лицо становится совершеннолетним в тот момент, когда оно может отличить добро от зла. Однако на практике юристы по-разному определяют возраст совершеннолетия, основываясь на различных религиозных ценностях.

Уголовный кодекс Судана 1991 года указывает на возраст половой зрелости, однако устанавливает, что судом может быть принято решение о привлечении к уголовной ответственности лица, достигшего 7 лет, в рамках, предусмотренных кодексом.

В мусульманском уголовном праве выделяют три основных периода несовершеннолетия:

- лица в возрасте до 7 лет не несут уголовной ответственности;
- к лицам в возрасте от 7 до 15 лет могут быть применены надзорные и исправительные меры, ответственность за них несут члены его семьи;
- лица от 15 лет самостоятельно несут уголовную ответственность;
- несовершеннолетие лица рассматривается в качестве критерия невменяемости.

В Уголовном кодексе Судана законодатель также выделяет преступления, направленные против интересов и безопасности несовершеннолетних. Например, подстрекательство к самоубийству ребенка и похищение. Таким образом, говоря об особенностях уголовно-правового статуса несовершеннолетних в мусульманских странах необходимо отметить отсутствие четкой правовой регламентации, преимущество религиозных постулатов и отсутствие единой правоприменительной техники [4, с. 393].

Анализ уголовно-правового статуса несовершеннолетних в зарубежных странах позволяет сделать вывод о том, что данная категория лиц независимо от правовой системы государства находится в привилегированном положении, что обусловлено необходимостью правовой защиты несовершеннолетних ввиду их социально-возрастного развития. Отличия в статусе исходят из исторических и традиционных особенностей самого государства, что в большей степени и предопределяет объем уголовно-правового статуса несовершеннолетних.

### Литература

1. Аистова Л.С., Краев Д.Ю. Уголовное право зарубежных стран: учебное пособие. Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский юридический институт Академии Генеральной прокуратуры РФ, 2013. 132 с.
2. Козочкин И.Д. Уголовное право зарубежных стран. Общая часть: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2003. 576 с.
3. Петровский А.В. Мусульманское уголовное право и особенности уголовного законодательства мусульманских государств: монография. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2013. 91 с.
4. Уголовный кодекс Федеративной Республики Германии. СПб.: Юридический центр Пресс, 2003. 524 с.

УДК 725.711

**К.А. Татарников**  
*студент*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

**П.В. Грачева**  
*студент*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

*Научный руководитель: М.В. Калмыкова*  
*кандидат исторических наук, доцент кафедры гостиничного дела*  
*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

**О.В. Пасько**  
*доктор технических наук, профессор кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский финансово-промышленный университет «Синергия»*

## РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА КАФЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ 3D-ТЕХНОЛОГИЙ

---

**Аннотация.** В данной статье был рассмотрен концепт проекта предприятия ресторанного бизнеса, в котором основное место уделено 3D-технологиям. Используя прогрессивные методы приготовления блюд для гостей кафе, можно добиться высоких показателей посещаемости заведения, следовательно, и высокой выручки. В проекте были проведены расчеты затрат на проектирование, открытие и функционирование предприятия. Компания так же соблюдает все требования стандартов (ГОСТ) и безопасности продуктов.

**Ключевые слова:** 3D-технологии; инновация; современная концепция.

**K.A. Tatarnikov**  
*student*

*Russia, Moscow*  
*Moscow financial-industrial University «Synergy»*

**P.V. Grachev**  
*student*

*Russia, Moscow*  
*Moscow financial-industrial University «Synergy»*

*Scientific adviser: M.V. Kalmykov*  
*candidate of historical Sciences, associate Professor of the Department of hospitality*  
*Russia, Moscow*

*Moscow financial-industrial University «Synergy»*

**O.V. Pasko**  
*doctor of technical Sciences, Professor of the Department of hospitality*  
*Russia, Moscow*

*Moscow financial-industrial University «Synergy»*

## **DEVELOPMENT OF A CAFE PROJECT WITH THE APPLICATION OF 3D TECHNOLOGIES**

**Abstract.** In this article, we examined the concept of a catering project, in which the main place is given to 3D technologies. Using such progressive methods of preparing dishes for the guests of the cafe, one can achieve high attendance rates of such an institution, hence a good revenue. In the project calculations of expenses for designing, opening and functioning of the company were carried out. The company also complies with all requirements of standards (GOST) and product safety.

**Keywords:** 3D technologies; innovation; modern concept.

В ресторанном бизнесе большая конкуренция между предприятиями общественного питания за посетителей. Появление новых концепций, и что не маловажно, удачное внедрение в работу предприятия, позволяет обеспечить высокую конкурентоспособность. В последнее время можно наблюдать появление новых способов хранения, заморозки и регенерации продуктов питания или готовых блюд. Но также нельзя оставить без внимания технологию пищевой 3D-печати, которая позволяет создавать блюда различных интересных форм и объемов вовсе без участия людей, используя лишь специальную технику и компьютер.

Данная технология является сравнительно молодой, по крайней мере в России. За рубежом она была разработана и внедрена в некоторые рестораны и кафе несколько лет назад. И вот теперь технология постепенно внедряется в России, некоторые компании тестируют ее на своих предприятиях ресторанного бизнеса. 3D-печать является очень актуальной технологией, которая, в первую очередь, показывает с одной стороны простоту работы с 3D-принтером для сотрудников ресторана, с другой – возможность создавать очень сложные и многослойные блюда для гостей. Несмотря на то, что сами 3D-принтеры продаются по высокой цене, по сравнению с традиционными способами приготовления, в последнее время все больше и больше компаний проявляет интерес к ним и подумывает о внедрении в будущем.

Разработанный проект по созданию кафе с 3D-технологиями является перспективным концептом ресторанного бизнеса в плане привлекательности для гостей и создания «вау» эффекта, аналогов в России которому пока что нет. Главным отличием от международных компаний является предоставление возможности гостю самостоятельно выбирать формы блюд перед заказом и получать блюда самых различных форм и фантазий. Также стоит отметить и ориентирование только на кондитерские изделия, что заметно сокращает вложения на открытие такого бизнеса, но не занижает значимость новой технологии в компании.

Необходимость привлечения специалистов по 3D-технологиям позволяет сформировать свой коллектив, который потом можно направить также на работу над другими 3D или инновационными проектами. Такие сотрудники являются в компании ценными кадрами, поскольку специалистов по 3D технологиям (моделирование, работа с принтерами и т. п.) в России не так много.

Гостям будут предоставляться самые различные блюда, которые только может позволить человеческая фантазия: от небольших шоколадных фигурок самых разных форм до сложных тортов по индивидуальному заказу. Помимо непосредственной «печати» блюд на пищевом 3D-принтере, компания так же будет разрабатывать формы для ручного приготовления тортов на обычном полимерном

принтере. Такое решение позволяет гостю не только заказать торт нужной ему формы, но и забрать эту форму себе для дальнейшего приготовления дома.

На первом этапе рассмотрена технология с разных точек зрения. «Плюсами» данной технологии печати кондитерских изделий на пищевом 3D-принтере являются: на данный момент уникальность в нашей стране среди других предприятий ресторанного бизнеса, создание интереса среди потенциальных гостей из-за необычного формата, возможность сотрудничества с кондитерами для печати форм для тортов, возможность удаленного заказа тортов или иных блюд с доставкой по городу, относительно низкая цена произведенного блюда, сравнительно быстрый срок окупаемости данного бизнеса.

К «минусам» технологии можно отнести: неоднозначное дальнейшее развитие и заинтересованность гостей после некоторого времени работы, появление более быстрых и дешевых способов приготовления, заинтересованность в таком кафе в основном у молодых людей и детей.

Таблица 1

**Характеристика затрат на реализацию инновационной концепции**

Наименование показателей	Затраты, руб.
Аренда помещения	500 000 рублей
Закупка оборудования (принтеры)	350 000 рублей
Закупка кухонного инвентаря	1 200 000 рублей
Ремонт	1 000 000 рублей
Сырье, продукты	300 000 рублей
Коммунальные услуги	200 000 рублей
Маркетинг	200 000 рублей
Итого:	3 750 000 рублей

С точки зрения санитарии и требований, предъявляемых компаниям ресторанного бизнеса, безопасность использования 3D-принтеров для здоровья гостей еще не была изучена. Однако, можно предположить, что изготовление блюд таким способом является порой безопаснее традиционного способа приготовления: безопасность капсул, в которых находятся ингредиенты для производства блюда, можно сравнить с безопасностью простой кухонной посуды; производство в автоматическом режиме исключает возможность случайно внести в блюдо бактерии с рук или кухонных приборов. С точки зрения стандартов данная продукция не изучена и требует дополнительных испытаний.

Кафе соблюдает все стандарты безопасности продуктов и сервиса. Так, согласно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», предприятием является кафе. ГОСТом Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» в компании регулируются требования к персоналу и работникам с 3D-принтерами.

Несмотря на то, что концепция довольно недавно была создана и примеров крупного бизнеса, использующих печать на пищевом 3D принтере, отсутствуют; у компании есть реальный шанс получить положительные отзывы гостей и получить определенную долю на рынке. В будущем технологии будут только развиваться и нужно не упускать и их в своем деле, иначе гости будут заинтересованы в первую очередь продуктом других компаний.

Новые технологии упрощают жизнь не только простых людей, но также и функциональность компаний. Современные решения позволяют реализовывать разнообразные задумки и создавать настоящие шедевры при приготовлении блюд.

**Литература**

1. Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Омск, 2014.
2. Лондонская компания, работающая по технологии пищевой 3D печати. URL: <http://foodink.io>
3. Аникина Е.Н., Пасько О.В. Проблема обеспечения качества услуг питания в гостиничных комплексах // Современное состояние и потенциал развития туризма в России: материалы научно-практической конференции / под общей редакцией Д.П. Маевского. 2013. С. 162–164.
4. Пасько О.В. Управление качеством услуг организации питания в индустрии гостеприимства: методологические аспекты // Научный вестник МГИИТ. 2017. № 2 (46). С. 61–73.
5. СанПиН 2.3.2.1324-03 (вместе с «СанПиН 2.3.2.1324-03. 2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утв. Главным государственным врачом РФ 21.05.2003; зарегистрировано в Минюсте РФ 06.06.2003 N 4654
6. ГОСТ Р 50762-2007; ГОСТ Р 50935-2007.

**К.А. Тимошенко**

*студент*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

*Научный руководитель: О.А. Козлова*

*доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

## ОЦЕНКА ВОСПРИЯТИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

---

---

**Аннотация.** В данной статье представлены результаты проведения исследования по оценке восприятия потребителем качества на товарном рынке шампуней с учетом особенностей города Нижневартовска. Результаты были получены сочетанием онлайн и офлайн методов маркетинговых исследований. На основе анализа всех результатов исследования, были сделаны основные выводы и разработаны рекомендации для производителей данного вида продукции.

**Ключевые слова:** качество товара; маркетинговое исследование; рынок шампуней; восприятие потребителей.

**К.А. Tymoshenko**

*student*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

*Scientific adviser: O.A. Kozlova*

*doctor of Economics, Professor, Department of Commerce and management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

### EVALUATION OF THE PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY BY THE CONSUMER

**Abstract.** This article presents the results of a study to assess consumer perception of quality in the commodity market of shampoos, taking into account the characteristics of Nizhnevartovsk. The results were obtained by a combination of online and offline marketing research methods. Based on the analysis of all the results of the study, the main conclusions and recommendations for manufacturers of this type of product were made.

**Keywords:** product quality; marketing research; market shampoos; the perception of consumers.

Соответствуя общемировым тенденциям, торговая отрасль превратилась в индустрию, включенную в сложную схему межхозяйственного взаимодействия, что обуславливает появление новых форматов торгового предложения. Стремительные изменения на потребительском рынке, возрастающая конкуренция и неустойчивость в целом также мотивируют участников рынка искать новые уникальные конкурентные преимущества, экспериментировать с качественными характеристиками товара [6]. Таким образом, количественный и качественный рост потребностей общества, в том числе в области получения торговой услуги, привел к количественным и качественным сдвигам в торговой отрасли [2]. Исходя из этого, выбранную тему можно считать весьма актуальной.

Цель работы заключается в изучении поведения потребителей на рынке шампуней и оценки восприятия качественных характеристик товара.

Проработав комплексный анализ внешней среды на основе вторичной информации, был выявлен следующий ряд возможностей: развитие технологий и инноваций в производстве [7], а также ориентироваться на органически натуральный продукт и минимизировать в составе наличие химических элементов [3]; развитие отечественного производства; конкуренция (быть лучше, относительно качества, рекламы, ценовой политики), импортозамещение. Подводя итоги, были выделены возможные угрозы: не стабильные политические отношения в мире, что затормаживает экспорт, снижение покупательской способности, в связи с падающим доходом населения, низкое качество из-за плохо развитых технологий производства в России, перенасыщение рынка.

В начале полевого исследования был проведен анализ отзывов и оценок потребителей города Нижневартовска на популярном сайте Irecommend. Результатом мониторинга сайта было выбрано

семь марок шампуней, по мнению потребителей, популярных марок, лучших марок шампуня и марок, теряющих свое доверие у потребителя.

Лучшими стали марки «Чистая линия» и «Pantene». Как выяснилось после проведения интервью, причинами этого стало, то что потребителю города важно, чтобы шампунь обладал увлажняющим эффектом, что присутствует практически во всех видах шампуня Pantene. Это объясняется тем, что в длительный по периоду зимний период, волосы испытывают стресс от низкой температуры, становятся сухими и ломкими, что как раз предотвращает шампунь Pantene и помогает волосам реабилитироваться.

Повышенный спрос на марку «Чистая линия», объясняется другими воспринимаемыми параметрами качества у целевой аудитории. Это связано с тем, что потребителю важно наличие лечебных свойств в шампуне, так же они отдают свое предпочтение средству на основе натуральных продуктов, где минимальный состав химических веществ.

Помимо данных исследований был проведен эксперимент, в рамках которого респонденту предлагалось только описание средства без названия марки и цены, и половина опрошенных выбрало описание, соответствующее шампуню Чистая линия. Они объяснили это тем, что описание было достаточно детальным, и смогли увидеть в составе натуральные продукты, их было больше чем химических элементов, поэтому данный шампунь вызвал больше доверия.

На рисунке 1 представлена информация о критериях вывода потребителем шампуня. Ведущее место занимает цена (это так же можно объяснить доходом жителей города Нижневартовска), второе место между собой делят критерии такие, как марка/производитель шампуня и выбор средства по типу волос. Последние места данного рейтинга занимают состав и рекомендации или отзывы близких/знакомых, сайтов отзывов.

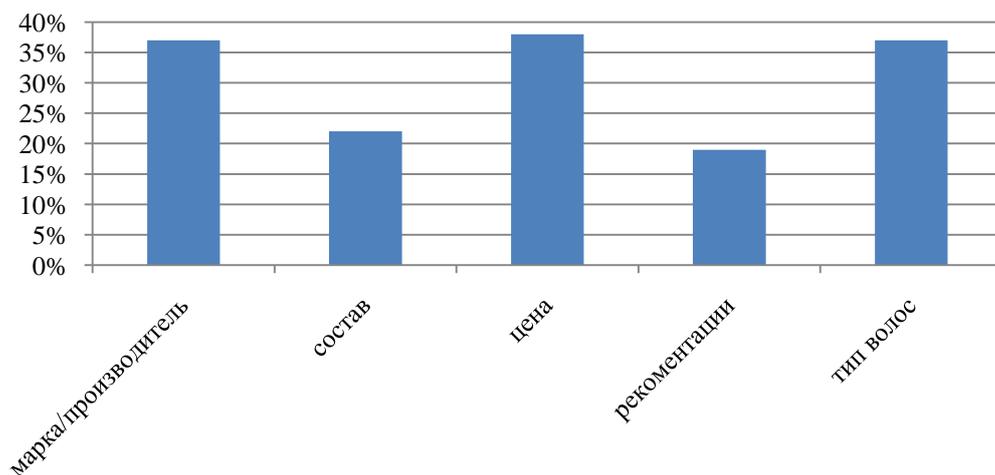


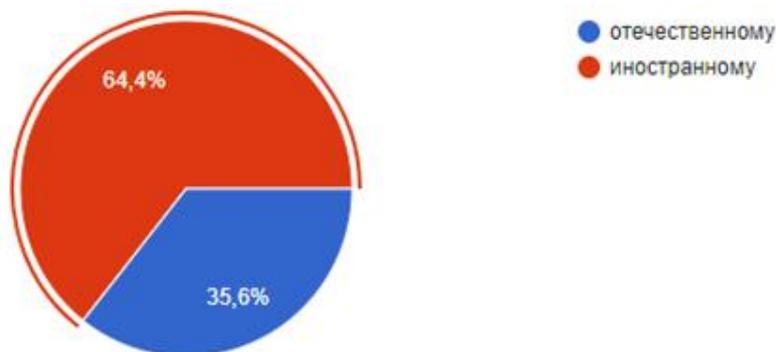
Рис. 1. Анализ критериев выбора шампуня

В числе худших средств, из выбранных, оказались SYOSS и Head&Shoulders. Как следует из анализа отзывов, это объясняется тем, что SYOSS специализированный шампунь, то есть для определенного типа волос, а как показал опрос, большинство имеет нормальный тип волос. Что касается Head&Shoulders, респонденты пишут в отзывах, что со временем шампунь теряет свое качество, но цена также продолжает расти.

Однако не всегда мнения потребителей по результатам использования разных методик совпадают, исходя из чего делаются и неоднозначные выводы. Отдавая предпочтения позиционируемой как российской марке шампуня Чистая Линия, все же потребители предпочитают иностранные марки. На рисунке 2 мы наблюдаем, что больше половины опрошенных доверяют иностранному производителю. Ориентируясь на результаты анализа внешней среды, это явление можно объяснить плохим развитием науки и технологий производства в России по сравнению с другими странами.

По результатам анализа можно сделать вывод, что большая часть населения (35,6%) готова платить за 1 упаковку шампуня от 200 до 300 руб., а 31,7% приобретают шампунь более дешевый. Это объясняется тем, что большая часть опрошиваемых, проживающих на территории города Нижневартовска имеет доход до 20 тыс. руб. в расчете на одного члена семьи [5]. В результате проведения интервью с помощью фокус группы был выявлен еще один фактор, влияющий на смену марки шампуня. Большинство опрошенных отметили, что часто обращают внимание на скидки и на акции,

являясь приверженцем определенной марки, система скидок или акций заставляет потребителя пробовать это средство. Сейчас большое количество организаций пользуется данным инструментом, в целях привлечения потребителя.



**Рис. 2. Предпочтения потребителей страны-производителя продукции**

Анализируя, результаты проведения фокус-группы, удалось выделить интересные факты. Респондентов просили тремя словами описать «хороший шампунь». Подведя итоги, мы обозначили основные три характеристики шампуня для потребителя: приятный запах, густой по консистенции и без химии в составе.

Тот факт, что потребителю важен запах и консистенция средства показала еще одна часть проведения интервью, когда респондентам необходимо было выбрать шампунь, не зная марки, цены, упаковки. Респонденты объясняли свой выбор, руководствовались тем, как пахнет средство, какого оно цвета и степень густоты. Мы постарались выяснить идеальный запах для шампуня, это оказались ароматы цветов, мяты или ментола, так как эти ароматы ассоциируются со свежестью и чистотой. На вопрос, почему так важен цвет, ровно половина, объяснила тем, что зеленый цвета ассоциируется с тем, что шампунь состоит из натуральных ингредиентов и основан на травах и обладает лечебными свойствами.

Также, исходя из цели курсовой работы, были проработаны рекомендации производителям шампуня на основе базовой модели 4Р.

1) Применение в производстве натурального органического продукта. Также стремление к тому, чтобы минимизировать наличие химических вредных элементов в составе шампуня. Популярность данной тенденции значительно растет, так как наши потребители заботятся о себе и здоровье своих волос и кожи головы [3, 4].

2) Космецевтика. Это направление, сформированное на стыки косметологии и фармакологии, народной медицины. Это позволяет в одном продукте сочетать свойства лечебного и эстетического характера. С помощью космецевтики можно лечить выпадение волос, кожные заболевания и т.д. эта тенденция является также важной, потому что потребителя интересует многофункциональность средства. И как показали исследования, некоторую часть опрошенных интересует наличие в шампуне лечебных свойств.

3) Эксклюзивность. Стремление массового потребителя к эксклюзивности. Поэтому успех у потребителя может иметь создание продуктов на заказ.

4) Нутрицевтика – это композиции биологически активных веществ, предназначенных для непосредственного приёма с пищей или введения в состав пищевых продуктов. Служит как дополнительное средство к основному уходу. Многие иностранные компании уже используют это, в виде таблеток от морщин, как комплекующее к крему.

5) Ароматические масла, водоросли, термальные воды, зеленый чай, косметика в стиле «дзен» и т.п. Опираясь на результаты исследования, можно утверждать, что потребителю очень важно наличие приятного запаха, цвета, консистенции шампуня.

6) Обеспечить потребителя информацией о товаре, процессе производства, о составе продукта, о сырье (о его происхождение, закупки и прочее), об используемых технологиях в процессе производства, возможно раскрытие каких-либо принципов или рецептов идеального средства по уходу. Это позволит расположить доверие клиента близко к себе. В ходе исследования было выявлено, что потребитель всегда обращает внимание на описание или состав шампуня, и для него очень важно получить полное описание состава или производства средства, чтобы доверять средству и быть уверенным в его безопасности.

7) Выбрать правильное позиционирование шампуня. Это необходимо для обеспечения премиального положения товара на рынке.

Подводя итоги, можно сказать, что сегодня рынок шампуня по уходу за волосами – это популярный и развитый рынок. Интерес к красоте и здоровью волос никогда не пропадет у людей, и поэтому изготовители данной продукции прекрасно понимают это и каждый день стараются разработать новые шампуни с различными лечебными и восстанавливающими свойствами.

### Литература

1. Галынчик Т.А. Интеллектуальная собственность в России // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. № 4. С. 11–15.
2. Гасникова С.Ю. Товарные биржи: история и современность // Культура, наука, образование: проблемы и перспектива: матер. II всероссийской научно-практич. конф. / отв. ред. А.В. Коричко. Нижневартовск, 2013. С. 147–149.
3. Козлова О.А. Теория и методология формирования рынка органической продовольственной продукции на основе холистического маркетинга: автореф. дис. ... д-ра экон. наук / Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского. Омск, 2011. С. 46.
4. Козлова О.А. Экологический маркетинг: новый концептуальный подход и стратегический потенциал производителей // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. 2011. № 1. С. 146–155.
5. Копылова Ю.В. Региональные особенности социально-экономического развития ХМАО // Культура, наука, образование: проблемы и перспектива: матер. II всероссийской научно-практич. конф. / отв. ред. А.В. Коричко. Нижневартовск, 2013. С. 162–164.
6. Стукалова И.Б., Токмачева О.С. Торговые центры в РФ: сущность, динамика развития, оценка эффективности // Российское предпринимательство. 2015. Том 16. № 11. С. 1637–1648. DOI: 10.18334/гп.16.11.244.
7. Тагирова А.В. Использование инноваций в бизнесе индивидуальными предпринимателями // Культура, наука, образование: проблемы и перспектива: материалы VI межд. научн-практ. конф. Нижневартовск, 2017. С. 455–458.

УДК 659.11

**Ф.З. Тошпулатова**

*студент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

*Научный руководитель: О.А. Надворная*

*кандидат педагогических наук, доцент*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

**О.В. Пасько**

*доктор технических наук, профессор кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

## АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОДВИЖЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ЧЕРЕЗ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

---

**Аннотация.** Актуальность продвижение гостиничных услуг через социальные сети заключается в том, что социальные сети являются маркетинговым инструментом для эффективного расширения целевой аудитории, увеличения потока потенциальных гостей и увеличение узнаваемости бренда. В работе изучены социальные сети, как форма маркетинговых коммуникаций. Разработана программа продвижения гостиничных услуг через социальные сети в гостиничных предприятиях и установлена оценка эффективности программы продвижения.

**Ключевые слова:** продвижение гостиничных услуг; социальные сети; программа продвижения гостиничных услуг.

**F.Z. Toshpulatova**  
*student*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

*Scientific adviser: O.A. Nadvornaya*

*candidate of pedagogical Sciences, associate Professor*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

**O.V. Pasko**

*doctor of technical Sciences, Professor of the Department of hospitality*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

## **ACTUALITY PROMOTION OF HOTEL SERVICES THROUGH SOCIAL NETWORKS**

**Abstract.** Promotion of hotel services through social networks is very common in hospitality industry. The relevance is that social networks are a marketing tool for effectively expanding the target of audience. Increasing the flow of potential visitors and increasing brand awareness. The paper researches social networks areas as a form of marketing communication. The promotion of the hotel services through social networks in hotel enterprises is developed and the evaluation of the effectiveness of the promotion program is established.

**Keywords:** promotion of the hotel services; social networks; hotel promotion program.

В настоящее время количество социальных сетей в интернете и численность их участников растет. Социальные сети сегодня уже посещает более чем две трети онлайн-аудитории во всем мире, и это четвертая по популярности онлайн-категория после поисковых порталов, информационных порталов и программного обеспечения, которая опережает даже электронную почту (по данным компании «NielsenOnline», исследующей онлайн поведение в 9 странах). По данным той же компании, использование онлайн-сообществ сегодня растет вдвое более быстрыми темпами, чем любой из четырех других секторов сети интернета и в три раза быстрее, чем пользование интернетом в целом [1].

Социальные сети (socialnetworks) привлекают людей, преследующих различные цели: поддержание контакта со старыми знакомыми и поиск новых, в т. ч. обустройство личной жизни; поиск работы, продвижение своего бизнеса, профессиональное общение; обмен информацией и медиаконтентом с другими пользователями. Исходя из такого разнообразия целей, возрастает и количество социальных сетей, ведь каждая из них имеет общие черты с другими, но остается неповторимой в общей массе [3].

«Twitter», «Одноклассники», «Вконтакте», «Facebook» и др. – это социальные сети, которыми сейчас пользуются практически все, независимо от возраста, образования и социального статуса, используют их в первую очередь для общения.

Социальная сеть является интерактивным многопользовательским сайтом, контент которого наполняется его посетителями, с возможностью указания какой-либо информации об отдельном человеке, по которой аккаунт пользователя смогут найти другие участники сети. Социальные сети позволили решить актуальную проблему. Совсем недавно было достаточно тяжело найти своих родственников, одноклассников, одногруппников по университету и старых знакомых. Другая проблема, которая имела место – это отсутствие средств, с помощью которых можно было поддерживать общение. С появлением социальных сетей выше описанная ситуация изменилась коренным образом. Стали появляться разнообразные сервисы, которые позволили поддерживать общение со своими близкими в любое время. Также социальные сети являются обязательными инструментами для любого отеля, который хочет успешно реализовывать свою коммерческую деятельность. Отель может представить себя с наилучшей стороны привлечь гостей, но при условии грамотной комплексной работы на данных платформах. В социальных сетях, также, как и в электронных каналах продаж, необходимо предоставлять качественные фотографии и полную информацию об отеле. Именно социальные сети – наилучшая площадка для общения с клиентами: они могут задать вопросы, написать сообщение с благодарностью или с выражением недовольства. Необходимо общаться со своими клиентами и отвечать на все оставленные ими отзывы, пожелания и вопросы – социальные сети созданы для этого [2].

Существует несколько десятков социальных сетей, можно выделить несколько наиболее крупных и распространённых в России и Мире: «ВКонтакте» – это сетевой проект, который помогает лю-

дям высказываться и находить слушателей. Вы можете общаться с широким кругом интересных людей или поддерживать связь с друзьями и близкими.

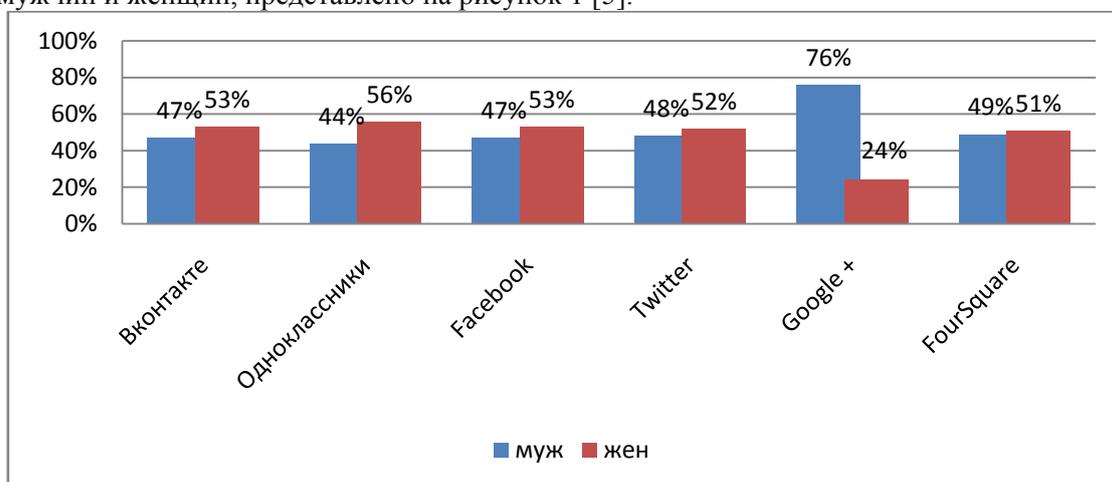
«ВКонтакте» – самый посещаемый ресурс русскоязычного сегмента сети интернет. Каждый день на сайт заходят более 60 миллионов человек [6].

«Одноклассники» – мультязычная социальная сеть, используемая для поиска одноклассников, однокурсников, бывших выпускников, а также родных и близких родственников и общения с ними [7].

«Facebook» – международная социальная сеть, суть работы которой сводится к созданию пользователем собственного профиля для дальнейшего взаимодействия с иными зарегистрированными пользователями сети. «Facebook» позволяет пользователю работать с фотографиями, приглашать друзей для участия в каких-либо событиях, обмениваться частными сообщениями и открытыми записями на «стене» профиля. Кроме того, все пользователи «Facebook» имеют возможность объединиться в различные группы по личным предпочтениям [8].

«Твиттер» – сервис для публичного обмена короткими (до 140 символов) сообщениями, используя веб-интерфейс, SMS, средства мгновенного обмена сообщениями или сторонние программы-клиенты. Публикация коротких заметок в формате блога получила название «микроблогинг» [9].

На кафедре гостиничного дела МГИИТ проведены исследования по вопросу продвижения гостиничных предприятий в социальных сетях. Исследованы соотношения пользователей социальных сетей мужчин и женщин, представлено на рисунке 1 [5].



**Рис. 1. Соотношение пользователей социальных сетей мужчин и женщин**

Из рисунка видно, что соотношение пользователей социальных сетей мужчин и женщин почти одинаково, женщин больше на 6-7%, но в «Google +» больше мужчин пользователей на 50%.

Проанализировано географическое распределение социальных сетей, начиная с даты их запуска, представлено в таблице 1.

Все перечисленные в таблице социальные сети были основаны примерно в одно время, за исключением «Facebook» – 2004 год.

В России и странах СНГ самые широко распространённые социальные сети: «ВКонтакте» и Одноклассники, в то время как в большей части остального мира «Facebook», «Twitter», «Google+», «Foursquare» являются лидерами. Таблица и рисунок дают наглядное представление о количестве пользователей социальных сетей.

Таблица 1

**Географическое распределение социальных сетей, начиная с даты их запуска [5]**

Социальные сети	Дата создания	Зона наибольшего распространения
«ВКонтакте»	10.10.2006	Российская Федерация, Страны СНГ
«Одноклассники»	04.03.2006	Российская Федерация, Страны СНГ
«Facebook»	04.02.2004	Северная Южная Америка, Европа, Австралия, Северная Африка, Япония, Индия
«Twitter»	21.03.2006	Северная и Южная Америка, Европа, Австралия, Северная Африка, Япония, Индия

Неоспоримым лидером в мире является «Facebook» – 1310 млн. пользователей, и только 25,4 млн. из которых граждане России. Почти с двойным отставанием, по количеству пользователей, идёт

«Twitter» – 645 млн. пользователей в мире, из которых 11,6 млн – россияне. «Google+» занимает место с 540 млн. пользователей, однако количество пользователей из России всего 1,4 млн. Пользователи «Вконтакте» и Одноклассники из России составляют 1/4 и 1/5 от общего числа пользователей. Это обусловлено тем, что данные социальные сети популярны в странах бывшего СССР, а также среди эмигрантов из его бывших республик.

Изучены распределение пользователей социальных сетей в России по возрастным группам, представлено в таблице 2.

Таблица 2

**Распределение пользователей социальных сетей в России по возрастным группам, лет**

Наименование показателей	Возрастная группа, лет					
	12–17	18–24	25–34	35–44	45–54	55–64
Социальная сеть, %						
«Вконтакте»	11,0	20,0	28,0	19,0	15,0	7,0
«Одноклассники»	8,0	15,0	29,0	22,0	17,0	9,0
«Facebook»	7,0	15,0	26,0	22,0	19,0	11,0
«Twitter»	12,0	23,0	21,0	19,0	16,0	9,0
Среднее	8,3	25,7	30,8	17,0	11,8	6,5

«Вконтакте» пользуется наибольшей популярностью среди пользователей от 25 до 34 лет, 18–24 лет и 35–44 лет. Наименьший спросом пользуется «Вконтакте» у возрастной группы от 55–64 лет. Сайт «Одноклассники» широко используется пользователями от 25–34 лет. Можно увидеть, что аудитория данной социальной сети более возрастная, чем у «Вконтакте». «Facebook» пользуется несколько большей популярностью среди пользователей от 25–34 лет, чем у более возрастных групп. Можно увидеть, что аудитория данной социальной сети еще старше, чем у «Одноклассников». Это вызвано тем, что «Facebook» в нашей стране активно используют люди владеющих английским языком, они могут общаться с иностранными друзьями, знакомыми, партнёрами и т.д.

«Twitter» распространён практически равномерно среди возрастных групп. Несколько больше распространён среди группы от 18 до 24 лет. Большая доля пользователей от 25 до 34 лет, но у всех остальных данная платформа не пользуется популярностью.

Перечисленные выше социальные сети в среднем наиболее распространены среди пользователей от 25 до 34 лет. Большая доля пользователей от 18 до 24 лет. По мере увеличения и уменьшения возраста от этих возрастных групп популярность социальных сетей снижается.

Разработана программа продвижения гостиничных услуг через социальные сети, реализация программы составит 6 месяцев. Внедрение программы продвижения гостиничных услуг через социальные сети состоит из следующих последовательно реализуемых этапов.

1. Этап-определение сотрудника для выполнения полномочий.
2. Этап-разработка цели проведения PR-кампании в социальных сетях.
3. Этап-разработка календарного плана.
4. Этап-бюджетирование.
5. Этап-оценка эффективности.

Постановка целей для проведения PR-кампании в социальных сетях представлено в таблице 3.

Таблица 3

**Постановка целей для продвижения услуг в гостинице (составлено автором)**

Проблемы	Постановка целей	Задачи
Недостаточная осведомленность бренда в глазах потребителей – низкая активность в существующих сообществах социальных сетей	Позиционирование, Повышение узнаваемости бренда	– Посты в «Facebook», «ВКонтакте», «Instagram» о преимуществах, уникальных предложениях – Посты в группах партнеров Сотрудничество с блогерами
Низкие продажи в связи с завышенными ценами и экономическим кризисом	Увеличение продаж и лояльности за счет компании непрерывной работы в социальных сетях	– Привлечение трафика в группы социальных сетей – Привлечение потенциальных клиентов за счет акций в социальных сетях и конкурсов

Решение поставленных проблем позволит гостиничному предприятию увеличить поток потенциальных гостей и увеличит узнаваемость бренда.

Конечная оценка эффективности будет складываться из следующих показателей:

– количественные показатели в виде прироста участников в группе и другие площадки социальных сетей гостиничного предприятия

– показатели в виде роста продаж и интереса среди потребителей и общественности.

Таким образом, разработаны программы, которые включают в себя пять взаимосвязанных этапов, содержащих: определение ответственного сотрудника; разработка цели проведения PR-кампании в социальных сетях; составление календарного плана, разработка бюджетного плана и оценка эффективности программы продвижения. Прогнозируемый эффект от внедрения программы – это увеличение загруженности гостей примерно на 5–7%, а также узнаваемость бренда.

Итак, актуальность продвижения гостиничных услуг через социальные сети заключается в том, что социальные сети являются маркетинговым инструментом для эффективного расширения целевой аудитории. Благодаря социальным медиа представители небольших гостиниц, не имея огромный бюджет могут привлечь потенциальных гостей или партнеров.

### Литература

1. Бондарев Н.С. Социальные медиа в современных политических процессах: учебное пособие. М., 2014. С. 32.
2. Ермолова Н. Продвижение бизнеса в социальных сетях. М.: Альпина Паблишер, 2013. С. 39.
3. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов учреждений высшего образования. М.: Академия, 2015. 284 с.
4. Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Омск, 2014.
5. Технологии гостиничной деятельности / Е.Ю. Никольская, О.В. Пасько, А.А. Тихненко, Л.И. Скабеева. Москва, 2017.
6. Задача ВКонтакте // VK. 2014. URL: <http://vk.com/about> (дата обращения: 01.11.2017).
7. Полянская А.В. Турбизнес // Тематический выпуск технологии. 2013. № 5. С. 25–60.
8. Одноклассники (социальная сеть) // Odnoklassniki. 2014. URL: <http://ru.odnoklassniki.org> (дата обращения: 02.11.2017).
9. Международная социальная сеть Фейсбук // PROFACEBOOK. 2014. URL: <http://profacebook.ru/+> (дата обращения: 04.11.2017).
10. Твиттер // Twitter. 2014. URL: <http://ru.twitter.org//Twitter> (дата обращения: 04.11.2017).

УДК 659.11

**А.Е. Фирсова**

*преподаватель кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

**А.А. Шадчнева**

*старший преподаватель кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

**К.С. Горяинов**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры гостиничного дела*

*Россия, Москва*

*Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А. Сенкевича*

## СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ГОСТИНИЦАХ

---

---

**Аннотация.** Равные гражданские права лиц с ограниченными возможностями уже давно ни у кого не вызывают сомнений. И право на отдых и интересные путешествия люди с ограниченными возможностями имеют точно такое же, как и все остальные. В Москве можно иногда увидеть туристов, передвигающихся в инвалидных колясках, однако таких в нашей стране намного меньше, чем в Европе. В нашей стране люди с ограниченными физическими возможностями могут выбрать подходящую гостиницу, более того, туристский рынок обеих российских столиц предлагает достаточно широкий спектр подходящих средств размещения. Сейчас в России активно ведутся работы по социальной интеграции людей с ограниченными возможностями.

**Ключевые слова:** индустрия гостеприимства; люди с ограниченными возможностями; стандарты качества обслуживания.

**A.E. Firsova**

*Teacher Department for Hospitality industry*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

**A.A. Shadchneva**

*senior lecturer Department for Hospitality industry*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

**K.S. Goryainov**

*PhD in Economics, Assistant Professor Department for Hospitality industry*

*Russia, Moscow*

*Moscow state institute for tourism industry named Yu.A. Senkevich*

## **THE QUALITY STANDARDS OF SERVICES FOR GUESTS WITH DISABILITIES IN HOTELS**

**Abstract.** Equitable standards of persons with disabilities has long been no one in doubt. And the right to rest and interesting travels that people with disabilities have exactly the same as everyone else. In Moscow, you can sometimes see tourists in wheelchairs, but those in our country is much less than in Europe. In our country people with disabilities can choose a suitable hotel, moreover, the tourism market of both Russian capitals offers a fairly wide range of suitable accommodation facilities. Now Russia actively works on social integration of people with disabilities.

**Keywords:** the hospitality industry; people with disabilities; service quality standards.

В мире более одного миллиарда людей (15% населения) страдают различными формами инвалидности. По данным исследования ВОЗ, 785 млн человек в возрасте от 15 лет и старше живут с инвалидностью, из них 110 млн страдают тяжёлыми формами расстройств. Среди детей в возрасте от 0 до 14 лет эти показатели составляют 95 млн и 13 млн соответственно [1].

По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) эта цифра возрастает в связи со старением населения и увеличением числа людей, страдающих хроническими заболеваниями, напрямую связанными с инвалидностью: диабетом, сердечно-сосудистыми болезнями, ментальными расстройствами и др.

В странах, в которых предполагаемая продолжительность жизни превышает 70 лет, на годы, связанные с инвалидностью, приходится в среднем около 8 лет, что составляет 11,5% от общей продолжительности жизни человека.

На годы, связанные с инвалидностью, приходится в среднем около 8 лет, что составляет 11,5% от общей продолжительности жизни человека.

Сравнительные исследования законодательства по вопросам инвалидности свидетельствуют о том, что лишь в 45 странах существуют законы против дискриминации и другие законы, касающиеся инвалидов. В то же время существует ряд международных положений и стандартов, носящих информационный или рекомендательный характер.

– Декларация о правах лиц с задержкой в умственном развитии (Declaration on the Rights of Mentally Retarded Persons), 1971.

– Декларация о правах инвалидов (Declaration on the Rights of Disabled Persons), 1975.

– Принципы защиты лиц с ментальными нарушениями и улучшения психиатрической помощи (Principles for the protection of persons with mental illness and the improvement of mental health care), 1991.

– Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов (United Nations Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities), 1993.

– Конвенция о правах инвалидов (Convention on the Rights of Persons with Disabilities), 2006.

– Всемирный доклад об инвалидности (World Report on Disability), 2011.

– Конвенция о профессиональной реабилитации занятости инвалидов (C159 – Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Convention (No. 159), 1983.

Доступный туризм (accessible Tourism) или, как его часто называют – туризм для всех (tourism for all), – один из самых динамично развивающихся сегментов туристского рынка. Информации о доступном туризме на русском языке практически нет. Нет и экспертных исследований емкости российского рынка доступного туризма.

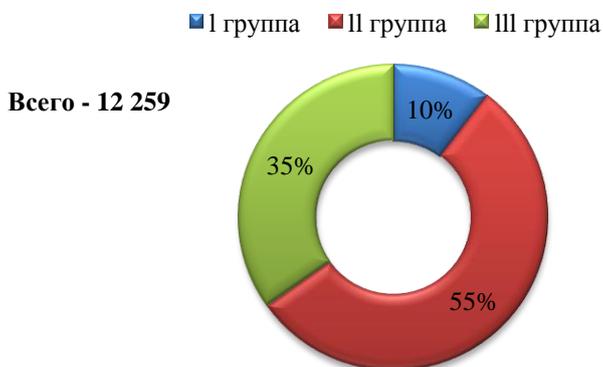
По данным ООН в мире около 650 млн людей с ограниченными возможностями (около 10%), в странах Европы инвалиды составляют от 22% до 37% населения (Eurostat, 2007) – всего 60 млн. [1].

Маломобильные люди путешествуют менее активно, чем другие граждане Евросоюза: от 37% – в Великобритании, до 53% – в Германии. Между тем 11% всех туристических поездок в Европе и 7% – во всем мире совершают путешественники с особыми потребностями, чаще всего в компании членов семьи или друзей.

Таблица 1

**Общая численность людей с ограниченными возможностями (на 01.01.2017 г.) [5]**

Показатель	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.	2016г.	2017г.
Всего людей с ограниченными возможностями, тыс. человек	13209	13189	13082	12946	12924	12751	12259
в том числе:							
I группы	1540	1515	1496	1451	1355	1283	1309
II группы	7306	7076	6833	6595	6472	6250	5920
III группы	3822	4038	4185	4320	4492	4601	4394
Дети с ограниченными возможностями	541	560	568	580	605	617	636
Общая численность инвалидов, приходящаяся на 1000 человек населения	92,5	92,2	91,3	90,1	88,4	87,0	83,5



**Рис. 1. Общая численность людей с ограниченными возможностями по группам [5]**

В России этот сегмент туристического рынка называют «туризмом для инвалидов», за рубежом используют термины – «туризм для всех», «доступный туризм», «инклюзивный туризм», «безбарьерный туризм».

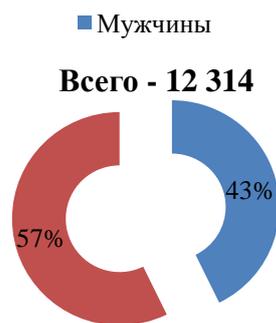
Последние 10 лет эксперты отмечают динамичный рост в этом сегменте туристического рынка, хотя даже за рубежом еще трудно назвать массовым. Однако спрос на доступный туризм растет во всем мире, и зарождается в России.

В свою очередь, Москомархитектура, разрабатывает единые нормативные требования количества универсальных номеров, в том числе предназначенных для инвалидов-колясочников, для использования при проектировании гостиниц по принципу: в гостиницах до 50 номеров – не менее двух номеров; от 50 до 100 – не менее трех номеров; более 100 – 3% от общего количества номеров.

Среди действующих гостиниц Москвы только 13 имеют специально оборудованные одно- и двухместные номера для маломобильных граждан где одновременно могут разместиться более 50 человек [3].

К ним относятся гостиницы «Алтай», «Турист», «Восток», Holiday Inn, «Марриотт», «Новотель Москва-Центр», «Салют», «Савой», «Катерина Сити», «Шератон Палас Отель», «Петр I», «Корстон», «Международная», «Арабат Парк Хаятт Москва», «Кортъярд Марриотт Москва Центр», «Свиссотель Красные Холмы», «Националь», «Салют». Среди питерских отелей это – «Коринтия Невский Палас», «Новотель Санкт-Петербург Центр», «Достоевский».

По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), к 2020 году число людей, страдающих нарушением слуха, увеличится на 30%. Согласно выборочной статистике и данным ВОЗ, в России на данный момент насчитывается порядка миллиона детей и подростков с нарушением слуха. В последние годы в нашей стране наметился рост числа детей, страдающих разными формами нарушения слуха.



**Рис. 2. Распределение лиц с ограниченными возможностями по полу на 01.01.2017 г. [5]**

Доставка гостей в инвалидной коляске на этаж осуществляется на служебных лифтах. В отеле «Балчуг Кемпински Москва» учтены все технические особенности для размещения гостей с ограниченными возможностями. Это и просторные лифты, и широкие коридоры, и большие номера. Есть нескольких специально оборудованных номеров для инвалидов со специальным душем, дополнительными поручнями т.д. Если надо заказать особое оборудование или пригласить медперсонал, то этим занимается служба консьержей. Сотрудники отеля стараются получить предварительные уведомления о необходимых требованиях и особых услугах, которые потребуются клиенту во время пребывания, поэтому гости всегда остаются довольны высоким уровнем сервиса [3].

В Москве проживают около полутора миллионов человек с ограниченными возможностями. С каждым годом город становится все более открытым для тех, кто испытывает трудности в передвижении. Уже несколько лет в столице реализуется государственная программа «Доступная среда», основная задача которой – сделать город максимально комфортным для всех, кто живет или гостит в Москве. В рамках программы многие конструкции адаптируются для нужд инвалидов: лестницы оборудуются пандусами и поручнями, здания – просторными лифтами и санузлами, тротуары – удобными съездами, пешеходные переходы – звуковыми светофорами.

Значительные изменения произошли и в сфере городского автотранспорта: вся новая техника, пополняющая парк автобусов и троллейбусов, имеет низкий пол и оснащена специальными подъемниками; вводимые в эксплуатацию станции метро оборудуются лифтами и расширенными проходами для кресел-колясок, а в старой части метрополитена работает бесплатная служба по обеспечению мобильности пассажиров. В Москве функционируют несколько социальных такси, оказывающих услуги по индивидуальным или коллективным перевозкам маломобильных граждан [3].

В столице меняется и культурно-развлекательная сфера. Благодаря программе «Доступная среда» она становится все более адаптированной для туристов с ограниченными возможностями. Несмотря на то, что многие объекты расположены в старинных зданиях, мало приспособленных для нужд людей с ограниченными возможностями, число безбарьерных или частично безбарьерных музеев, театров, ресторанов, гостиниц и торгово-развлекательных центров неуклонно растет [2].

Организацией культурного досуга занимаются благотворительные фонды и муниципальные организации, многие музейные и природно-исторические комплексы разрабатывают экскурсионные программы для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, органов зрения и слуха [2].

В целом российскую политику новейшего периода в отношении инвалидов можно охарактеризовать как социально ориентированную. И хотя исследования обнаруживают сохранение институциональных барьеров разной степени выраженности, препятствующих равноправному участию инвалидов (особенно с тяжелыми формами нарушений) на рынке труда, образовании и доступе к другим социальным институтам, нельзя не отметить тот факт, что по выравниванию правовых гарантий участия инвалидов в социально-экономической и общественной деятельности было сделано действительно много. Между тем здесь кроется новый, уже политический парадокс: поскольку точка отсчета, в том числе и в силу отсутствия надежной статистической базы, близка к нулевой отметке, а развитие общественных институтов в России, хотя и скачкообразно, но все же идет, предпринятые государством шаги на фоне происходящих перемен уже не кажутся значительными. Общество не видит и, тем самым, не может оценить продвижение в решении многообразных задач по улучшению социально-экономического положения инвалидов, эффективности их реабилитации и усилению их интеграции в

общественное пространство. Тем более оно не видит новых задач, которые возникают на современном этапе социального развития, и новых возможностей, которые могли бы содействовать преодолению барьеров на пути интеграции инвалидов в общество. В этом смысле создание статистики инвалидности и системы мониторинга инвалидности – не счетно-статистическая задача, а долгосрочный политический императив [4]. Цель исследования – проанализировать стандарты качества обслуживания гостей с ограниченными возможностями в гостиницах.

### Литература

1. Бурдяк А.Я., Тындик А.О. Измерение инвалидности и положение инвалидов: российский и международный подходы // Вестник НГУЭУ. 2016. № 1. С. 22–43.
2. Мигранова Л.А., Ненахова Ю.С. Программа «Доступная среда» и оценка ее реализации инвалидами // Народонаселение. 2015. № 1. С. 107–122.
3. Токсанбаева М.С. Профессиональная ориентация инвалидов в российской столице // Народонаселение. 2014. № 3. С. 82–94.
4. Шаталова Н.И. Психофизиологические особенности трудового поведения работника // Вестник НГУЭУ. 2015. № 1. С. 178–189.
5. Сайт социальной защиты населения Москвы. URL: <http://www.kszn.ru/> (дата обращения: 17.01.2018).

УДК 339.138

**П.Л. Фомичева**

*студент*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

*Научный руководитель: О.А. Козлова*

*доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартровский государственный университет*

## ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ТОРГОВЫХ ТОЧКАХ

---

---

**Аннотация.** Результаты исследований предоставляемых услуг в торговых точках, позволили автору определить наиболее важные характеристики, востребованные потребителями цветочных магазинов. Основу исследований составили онлайн опрос и глубинное интервью. На основе анализа всех данных исследования, были сделаны основные выводы и разработаны рекомендации.

**Ключевые слова:** качество услуг; маркетинговое исследование; торговля; восприятие потребителей.

**P.L. Fomicheva**

*student*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk state University*

*Scientific adviser: O.A. Kozlova*

*doctor of Economics, Professor, Department of Commerce and management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk state University*

### STUDY OF SERVICE QUALITY IN RETAIL OUTLETS

**Abstract.** The results of studies of services provided in retail outlets, allowed the author to determine the most important characteristics demanded by consumers of flower shops. The basis of the research was an online survey and in-depth interview. Based on the analysis of all the data of the study, the main conclusions and recommendations were made.

**Keywords:** service quality; marketing research; trade; and consumer perception.

Россия является одним из крупнейших мировых потребителей цветов. Традиционно и вполне заслуженно цветочный бизнес считается одним из наиболее доходных и прибыльных. Цветочный бизнес нишевой – игроков рынка немного, но в розничных точках ситуация иная. Мелких торговых точек и работающих частным образом флористов с каждым годом становится все больше, поэтому актуальность данной темы не вызывает сомнения.

Основной акцент в исследовании работы делался на изучение вопросов качества [4], изменения стратегии развития системы распределения [5] и форматов розничной торговли [3], маркетинговую стратегию развития организаций на основе полученных данных [2] и оценку эффективности развития сферы услуг [6].

Для изучения восприятия потребителями качества товаров и услуг цветочного рынка города Нижневартовска использовались такие методы как опрос посетителей магазинов, а также непосредственное и автоматизированное наблюдение.

Условно цветочный бизнес делится на следующие категории:

1. Относительно небольшие цветочные павильоны, расположенные в центре города, у входов в метро и рядом с остановками общественного транспорта. Здесь можно заказать свадебный букет или приобрести обычную композицию по случаю торжества.

2. Маленькие цветочные магазинчики в торговых центрах и других посещаемых местах.

3. Салоны цветов класса «люкс» и цветочные бутики, располагающиеся в дорогих торговых центрах. Они отличаются высоким «статусом эксклюзивности», дороговизной упаковки и конечно, высокой стоимостью продаваемых цветов.

4. Цветочные интернет-магазины.

Проанализировав данные Дубль Гис [1] в городе Нижневартовск всего 70 цветочных магазинов разных форматов. При этом имеются даже торговые сети со своим интернет магазином, в котором можно оформить заказ и доставку букетов адресатам. А также 32% цветочных магазинов работают круглосуточно. К тому же всего на рынке города Нижневартовска по всем торговым точкам представлено более 63 наименований цветов разных сортов и расцветок. В каждом цветочном магазине помимо срезанных цветов и цветов в горшках имеются подарочные сувениры, открытки, мягкие игрушки.

В качестве примера был взята сеть салонов «Ирис» (сеть включает 6 торговых точек). Это самая крупная сеть магазинов, которая предлагает широкий ассортимент услуг. С целью изучения восприятия услуг цветочного магазина потребителями города был проведен личный опрос 196 клиентов торговой сети (анкета представлена в приложении). Среди опрошиваемых большинство было мужчин (57%).

Основной акцент при выборе букетов потребителями делаются на следующие факторы.

Чаще всего клиенты ориентируются на то событие, которое послужило поводом для покупки. При исследовании рынка выяснилось, что 65% опрошенных покупают букеты только в определенные праздничные дни, и лишь 8% – приобретают букеты не только в период знаменательных событий.

Большинство потребителей в количестве 65% опрошенных предпочитают в одной торговой точке сразу приобретать не только букеты или горшки с цветами, но и ряд дополнительной продукции – шары, открытки, игрушки, сувениры.

Анкета предусматривала оценку ожиданий от посещения цветочного магазина. Самым важным критерием выбора цветочного магазина, по мнению 64% опрошенных, является помощь флориста, а также при доступном уровне цены необычный вариант букета. Второе место (22%) делят между собой оригинальность и изысканность букетов, дополнительные услуги и товары. Рынок очень чувствительный к цене, поэтому букеты становятся обычным делом, но при этом население хочет сэкономить.

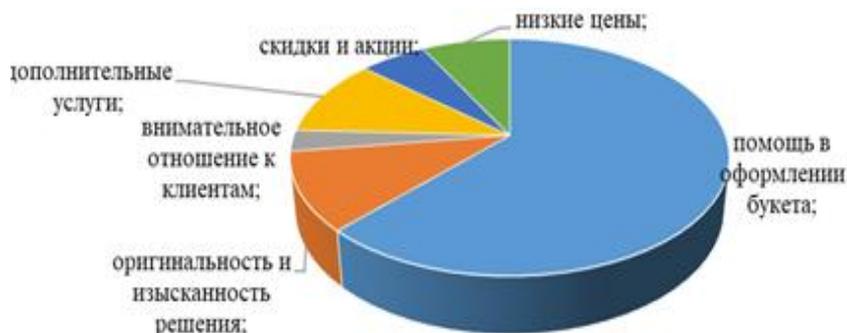


Рис. 1. Оценка критериев выбора конкретного товара, %

При посещении цветочного магазина клиент всегда обращает внимание на наличие сопутствующих товаров. Так, например, на рынке цветов г. Нижневартовска представлены в широком ассортименте такие сопутствующие товары, как праздничные шары, сувенирная продукция, открытки и календари. В результате анкетирования были подведены итоги: 52% опрошенных приобретают дополнительные товары в магазине, даже если не ставили себе такой цели. Они объясняют это тем, что магазин предусмотрительный, выбор товаров оригинальный, поэтому с целью сэкономить время на поиск такой же продукции клиенты приобретают эти товары (таблица 1).

Таблица 1

Дополнительные товары	%
Открытки и плакаты	46
Шары	11
Игрушки	32
Корзины, сувениры	11

Опираясь на результаты анкетирования, можно с уверенностью сказать, что более 60% потребителей узнают о необычных вариантах сочетания цветов и формирования букетов из самого магазина, рекламы как таковой нет.

Как следует из рисунка 2, большинство опрошиваемых ожидают от магазина оригинальность исполнения, гарантии качества, уровень сервиса, широкий ассортимент при доступности цены.



Рис. 2. Наиболее важные критерии выбора цветочного магазина, %

Наиболее важным при изучении любого рынка является исследование потребительских предпочтений в отношении качества и цены товара. Эти две характеристики находятся в постоянном взаимодействии, и цена часто определяется качеством. Как показал анализ (рисунок 2), для клиентов важным остается фактор эксклюзивности услуг магазина и разные варианты оплаты услуг, свежесть и качество материалов и цветов.

Большинство опрошиваемых с трудом ориентируются в новинках рынка и ассортименте магазина, но демонстрируют классику в выборе цветов. При этом ни один из клиентов не назвал известные ему крупнейшие бренды рынка. И многие были удивлены, что число брендов настолько велико.

В то же время для рынка цветочных магазинов характерно увеличение цены за счет имиджа представленных цветочных фирм поставщиков, которое может достигать до нескольких десятков раз. Долгое время сохранялось мнение, что спрос на товары на российском рынке, в том числе, цветы, определяется их ценой вследствие низкой платежеспособности населения.

Результаты анкетирования продемонстрировали насколько на данном рынке стоит остро вопрос качества услуг. Доли имеют высокие значения и свидетельствуют о повышении требований к качеству и самого товара. Эту тенденцию следует учитывать отечественным производителям, которые занимаются выращиванием растений.

#### Литература

1. Карты и справочники. URL: <https://2gis.ru/nizhnevartovsk/search> (дата обращения: 15.11.2017).
2. Ковалев А., Козлова О. Стратегический менеджмент, или менеджмент стратегий // Проблемы теории и практики управления. 2009. № 4. С. 83–87.

3. Козлова О.А. Изменение форматов розничной торговли // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2017. № S1. С. 25–29.
4. Стукач В.Ф., Волкова И.А., Михальская Н.В. Управление качеством / Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина, Институт экономики и финансов. Омск, 2006.
5. Сухостав Е.В., Козлова О.А. Стратегические направления развития маркетинга в системе распределения // Вестник Забайкальского государственного университета. 2016. Т. 22. № 11. С. 140–150.
6. Щербик Е.Е., Кармалита А.Ю. Оценка эффективности деятельности предприятия сферы услуг // Семнадцатая региональная студенческая научная конференция Нижневартовского государственного университета: статьи докладов / отв. ред. А.В.Коричко. Нижневартовск, 2015. С. 548–551.

УДК 339.138

**Э.Э. Ханкишиев**

*студент*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартовский государственный университет*

*Научный руководитель: О.А. Козлова*

*доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартовский государственный университет*

## **МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ СЕРТИФИЦИРОВАННОЙ ПРОДУКЦИИ ХАЛЯЛЬ В Г. НИЖНЕВАРТОВСКЕ**

---

---

**Аннотация.** В статье приведены результаты маркетинговых исследований спроса на продукцию халяль в г. Нижневартовске, отражены основные подходы к стандартизации данной продукции, выявлены продукты и услуги, наиболее востребованные потребителями. Рекомендации разработаны с учетом полученных данных, сделаны выводы, что маркировка открывает производителям новые возможности в развитии бизнеса, связанного с продукцией халяль в городе Нижневартовск.

**Ключевые слова:** продукция халяль; стандартизация; маркетинговые исследования; потребители.

**E.E. Khankishiev**

*student*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk state University*

*Scientific adviser: O.A. Kozlova*

*doctor of Economics, Professor, Department of Commerce and management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk state University*

## **MARKETING RESEARCH CERTIFICATION OF MUSLIM GOODS IN NIZHNEVARTOVSK**

**Abstract.** The article presents the results of market research demand for Halal products in Nizhnevartovsk, reflects the main approaches to the standardization of these products, services and products identified, the most Western consumer. Recommendations have been developed taking into account the obtained data it is concluded that the marker opens manufacturers new opportunities in business development associated with the production of Halal in the city of Nizhnevartovsk.

**Keywords:** halal products; standardization; marketing research; consumer research.

На сегодняшний день во всем мире отдают предпочтение здоровой, полезной и безопасной пище. При выборе определенной продукции большинство потребителей соответствуют своим религиозным традициям. Данный факт обусловлен тем, что Россия является многонациональным и многоконфессиональным государством, где религиозные нормы учитываются даже в производстве пищевых продуктов, одним из таких продуктов является продукция со значком «халяль».

Что же такое «халяль»? С арабского языка это слово переводится как «разрешенное», а именно – это всё, что дозволено и разрешено для мусульман [10]. Чаще данный термин используется при обозначении правильно приготовленной и разрешенной пищи.

На сегодняшний день в России существуют организации, занимающиеся стандартизацией продукции «Халяль» в России:

1. Центр стандартизации и сертификации «Халяль». Сегодня он приобрел международный статус и активно работает в рамках Таможенного союза.
2. «Халяль» Стандартный комитет Духовного управления мусульман Республики Татарстан.
3. Стандартный комитет «Халяль» на Северном Кавказе, в Чечне, Дагестане, Ингушетии и т.д. [11].

Сегодня выпуск продукции халяль составляет 1,8 млн тонн куриного, говяжьего, бараньего мяса и продуктов их переработки [6].

Исламский рынок – это рынок, который включает в себя оборот товаров, первоначально созданных для удовлетворения потребностей мусульманского населения. Они могут включать следующие категории:

1. Пищевые продукты: мясо законных животных, убитых в соответствии с исламским законодательством; полуфабрикаты халяльного мяса; кондитерские изделия, изготовленные с использованием халяльных компонентов (желатин, сыворотка и т. д.); халяльное детское питание; другие продукты.
2. Непродовольственные товары: парфюмерию и косметику, произведенную в соответствии с нормами исламского права; исламская одежда и т.д.
3. Нефинансовые услуги: фитнес-центры, спа и парикмахерские, соответствующие исламским стандартам; публикация исламских журналов, книг; медицинские услуги в рамках ислама; халяльный туризм и т.д.

Важным событием для производителей продукции халяль стало то, что Совет Муфтиев Российской Федерации создал нормативно-правовой документ, который регламентирует порядок в предприятиях по изготовлению данной продукции, контролирует производство и торговлю товарами. По данному положению на промышленных учреждениях должны быть сотрудники, контролирующие производственный этап продукции халяль. Возглавляет и контролирует эту деятельность, уполномоченный сотрудник при Совете муфтиев РФ. Нормативно-правовой документ содержит такие пункты, как: основные положения, порядок организации производства, требования к сырью и материалам, требования к убою животных, документы, подтверждающие соответствие продуктов «Халяль» [1].

Существует особый ассортимент товаров, который ещё не заполнен российскими производителями. Такими товарами являются продукты тщательной переработки, медикаменты, детское питание, соусы и специи и т.д. Изъявили желание занять отечественный рынок продуктами такого рода соседи из стран СНГ и компании из Ближнего Востока.

Индустрия продукции халяль продолжает бурно развиваться и появляются новые товары на полках российских магазинов. Так, к примеру, возникли кондитерские и хлебобулочные изделия, молочная продукция, страусиное, перепелиное мясо и др. Производителей продукции халяль практически не задел кризис.

Помимо прочего, целевая аудитория продукции халяль расширяется и предпочтение к данной продукции в Российской Федерации стали отдавать потребители, не принадлежащие к мусульманской конфессии. Данному факту способствует ряд причин, главными из которых являются качество, вкус и свежесть данной продукции, а также полное или частичное отсутствие субпродуктов, вкусовых добавок и искусственных красителей. Можно заметить, что большое количество людей отдают предпочтение качественной и безопасной продукции, заботясь о своем здоровье, благодаря чему продукция халяль увеличивает свое производство несмотря на вероубеждения потребителей.

Тем не менее, проблемы развития данного сектора рынка слабо изучены в российском научном сообществе, и отражается на незначительном количестве научных работ. Сегодня нет данных о мусульманском рынке России, подтвержденных научными исследованиями, за исключением некоторых прогнозов, данных отдельными исследователями. Основываясь только на этом факте, можно сказать, что мусульманский рынок является одним из наиболее перспективных потребительских рынков в России. Важным компонентом развития этого рынка является оценка этого сегмента.

Исходя из этого, целью нашего маркетингового исследования стало изучение спроса на продукцию халяль с учетом региональной специфики г. Нижневартовска.

Методами исследования, которые применялись при написании работы являлись наблюдение и опрос.

С 7 по 14 декабря 2017 г. были проведены маркетинговые исследования халяль рынка, позволяющие изучить ассортимент товаров продукции халяль, а также выявить удовлетворенность потребителей данной продукцией и количеством ассортимента товара в г. Нижневартовск. Перед анализом рынка стоит ознакомиться с социальным показателем города. Так, по данным российского информационного агентства ггорода занимает 9-е место в России по проявлению интереса жителей к культуре ислама, что вполне положительно влияет на развитие данного рынка в г. Нижневартовск [7, 5].

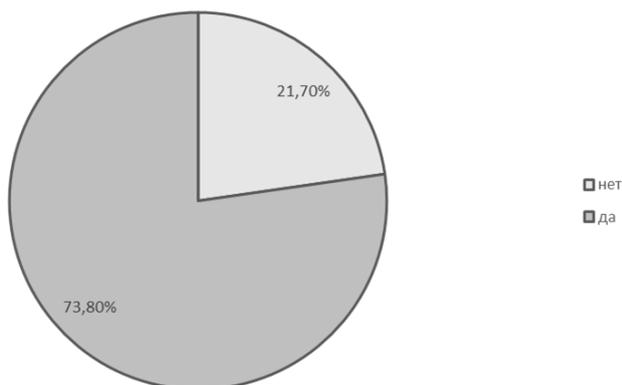
На сегодняшний день продукция халяль позиционирует себя полезной, безопасной и здоровой, благодаря чему имеет большой потенциал как на российском, так и на Нижневартовском рынке [3; 4]. В г. Нижневартовск происходит постоянное изменение структуры рынка продовольственных товаров. В последнее время произошло открытие нескольких торговых точек, которые реализуют продовольственные товары. К примеру, за недавний период в г. Нижневартовск появились две федеральные российские сети гипермаркетов «Карусель», принадлежащие компании X5 Retail Group (владельцу торговых сетей «Пятерочка» и «Перекрёсток»). Также произошло открытие новой торговой сети «Магнит» – российской компании-ритейлер розничной торговли [8].

На территории г. Нижневартовск действуют три рынка, где осуществляется продажа продовольственных товаров и некоторых мясных изделий продукции халяль. К таким рынкам относятся: «Сибирский Балаган»; универсальный рынок; центральный рынок.

По итогам 2 полугодия 2017 года на рынке халяль в г. Нижневартовске по данным электронного портала <https://www.google.ru/maps> насчитывается более 7 организаций, связанных с продукцией халяль [12].

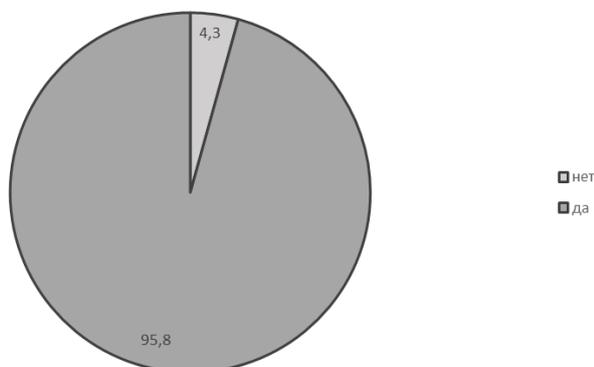
Помимо верующих мусульман продукцию халяль приобретают люди, которые не принадлежат к какой-либо конфессии, а также потребители, относящиеся к другим религиозным конфессиям.

Данный факт отражает результат на первый вопрос в проведенном автором опросе, который показан на рисунке 1.



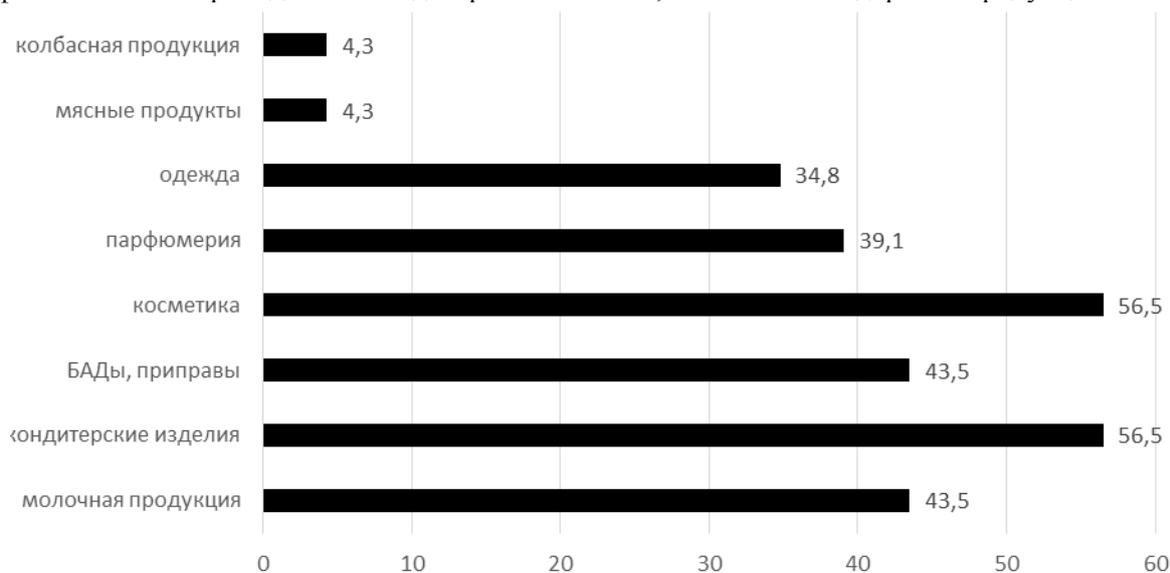
**Рис. 1. Конфессиональная принадлежность потребителей халяль в г. Нижневартовске, %**

Из рисунка 1 видно, что большая часть потребителей относится к религиозным конфессиям (73,8%), а меньшая не относится (21,7%). При этом потребляют продукцию халяль 95,8% опрошенных людей и лишь 4,3% респондентов ни разу не покупали данную продукцию. Этот факт показан на рисунке 2.



**Рис. 2. Количество потребителей, которые покупали когда-либо продукцию халяль, %**

Стоит отметить, что такие показатели обуславливаются тем, что потребители независимо от конфессиональной принадлежности доверяют полезной, безопасной и здоровой продукции халяль.



**Рис. 3. Ассортиментные группы халяль, в которых нуждаются потребители г. Нижневартовска, %**

Изучая наиболее востребованные продукты, сертифицированные маркой халяль можно сделать следующие выводы. Потребители в большей степени нуждаются в таких товарах, как: косметика (56,5%) и кондитерские изделия (56,5%). Меньшего всего потребители нуждаются в мясной и колбасной продукциях (по 4,3%).

В целом, по результатам исследования было сделано несколько выводов:

- потребители города Нижневартовск отдают предпочтение мясным халяльным изделиям;
- продукты в город поставляются из других регионов РФ такими производителями, как: ООО «Дуслык» (Самарская область), ОАО «Турбаслинские бройлеры» (Респ. Башкортостан), ОАО «ЦА-РИЦЫНО» (г. Москва), ООО «Халяль» (Самарская область), ООО «Челны – Бройлер» (Респ. Татарстан), ООО «Халяль-Аш» (Московская область);
- потребители нуждаются в расширении таких товаров халяль, как: кондитерские изделия и косметика (56,5%);
- потребители в целом удовлетворены качеством продукции халяль;
- на рынке продукции халяль в г. Нижневартовск первенствуют мясные продукты (мясо кур, говядина, колбасы, сосиски и полуфабрикаты); самым рекомендуемым производителем является ООО «Дуслык»;
- существует новая ниша для развития – создание продуктов из баранины.

Стоит отметить, что продукция халяль является привлекательной услугой на Нижневартовском рынке, так как имеет высокое качество продукции и находится на этапе развития, благодаря чему количество клиентов будет постоянно увеличиваться.

Продукция, которая имеет сертификат халяль, является огромным сегментом внутреннего российского рынка, данная маркировка открывает производителям огромные возможности в развитии бизнеса, связанного с продукцией халяль в городе Нижневартовск. У производителей нашего города есть все возможности для того, чтобы выйти на новый уровень развития, учитывая тот факт, что рынки Европы закрыты, кризис практически не влияет на развитие данной продукции, а страны Ближнего востока интересуются этой продукцией.

### Литература

1. В Казани обсудили перспективы Халяль-индустрии. URL: <http://halalrt.com/newslist?i=4135> (дата обращения: 11.12.2017).
2. Волкова И.А., Козлова О.А. Внедрение международных стандартов качества: условия и составляющие успеха // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: сбор. тр. VI международной научно-практической конференции. Нижневартовск, 2017. С. 412–414.

3. Климова Т.А., Петрова В.С. Связь конкурентоспособности, качества и безопасности пищевых продуктов // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: сбор. всер. научн-практ. конф. Нижневартовск, 2015. С. 104–106.
4. Козлова О.А. Экологический маркетинг: новый концептуальный подход и стратегический потенциал производителей // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. 2011. № 1. С. 146–155.
5. Копылова Ю.В. Региональные особенности социально-экономического развития ХМАО // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: матер. II всероссийской научно-практич. конф. / отв. ред. А.В. Коричко. Нижневартовск, 2013. С. 162–164.
6. Признаки «халяльности» деятельности / ООО «Алиф Консалт». URL <https://www.mhe.su/articles/priznaki-halalnosti-deatelnosti-17678> (дата обращения: 05.12.2017).
7. Российское информационное агентство. URL: <https://ura.news/news/1052316553> (дата обращения: 14.12.2017).
8. Сайт города Нижневартовска. URL: <http://niznewartovsk.ru/Napitki,~produkty/Torgowye~kompleksy/Supermarket> (дата обращения: 14.12.2017).
9. Тагирова А.В. Использование инноваций в бизнесе индивидуальными предпринимателями // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: сбор. VI межд. научн-практ. конф. Нижневартовск, 2017. С. 455–458.
10. Petrova A.T., Shovkhalov S.A. Growth Prospects for Islamic Market in Russia // Indian Journal of Science and Technology. 2017. Vol 9. Is. 46. DOI: 10.17485/ijst/2016/v9i46/107512.
11. Growth Prospects for Market of Muslim goods in Russia. URL [https://www.researchgate.net/publication/319481622\\_Growth\\_prospects\\_for\\_market\\_of\\_muslim\\_goods\\_in\\_Russia](https://www.researchgate.net/publication/319481622_Growth_prospects_for_market_of_muslim_goods_in_Russia) (дата обращения: 03.12.2017).
12. Google maps. URL: <https://www.google.ru/maps> (дата обращения: 14.12.2017).

**УДК 339**

**Ю.В. Шаповалова**

*студент*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартовский государственный университет*

*Научный руководитель: Т.А. Галынчик*

*кандидат экономических наук, доцент кафедры коммерции и менеджмента*

*Россия, Нижневартовск*

*Нижневартовский государственный университет*

## **СОВРЕМЕННЫЕ РОЗНИЧНЫЕ ТОРГОВЫЕ ФОРМАТЫ В РОССИИ**

---

**Аннотация.** В статье рассматриваются вопросы торговые форматы как специфические организационно-технологические формы, которые выступают основным продуктом торговых предприятий, предлагаемым ими потребителю.

**Ключевые слова:** розничная торговля; торговый формат.

**Yu.V. Shapovalova**

*student*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

*Scientific adviser: T.A. Galynchik*

*PhD in Economics, associate Professor of the Department of Commerce and Management*

*Russia, Nizhnevartovsk*

*Nizhnevartovsk State University*

## **MODERN RETAIL FORMATS IN RUSSIA**

**Abstract.** The article deals with the issues of trade formats as specific organizational and technological forms, which are the main product of trade enterprises, they offer consumer.

**Keywords:** retail trade; trade format.

Интенсивное развитие российского розничного рынка, постоянное возрастание и изменение потребностей и предпочтений конечного потребителя и возможностей производителей и торговых точек их удовлетворять, усиливающаяся конкуренция между участниками канала сбыта – все это порождает огромное множество видов торговых форматов. Торговые предприятия, так же, как и предприятия любого другого типа, выживают только при наличии какого-либо долгосрочного конкурентного преимущества.

Розничные предприятия представляют немаловажную значимость в нашем формировании и в том, как мы сами себя воспринимаем. В настоящее время перед розничной торговлей стоят большие задачи, в том числе условия формирования, потребность структурной перестройки розничной торговой сети, разрешение трудностей, связанных с повышением количества компаний и их размещением. В условиях усиления конкурентной борьбы предприятия розничной торговли предлагают покупателю новейшие продукты и обслуживание.

Определение понятия «розничная торговля» дано в части 2 ГК РФ, где указано, что по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность в сфере розничной торговли, представляет потребителю продукт, рассчитанный для индивидуального, семейного, домашнего или иного применения, никак не связанного с предпринимательской деятельностью, то есть розничные торговцы реализуют товар конечным потребителям [1].

В системе торговых форматов нет никакого хаоса – каждый из торговых форматов занимает свое конкурентное место. Цель выбора формата в розничной торговле – установить нормы и характеристики в целях добровольного и многократного применения, отражающие апробированные и успешные технологии.

Основными параметрами отнесения предприятия к какому-либо из форматов являются:

- площадь торгового зала;
- присутствующие в ассортименте категории товара, широта ассортимента;
- количество позиций в категориях, глубина ассортимента;
- площадь складских, вспомогательных, офисных помещений;
- наличие собственного производства продукции (для продовольственного сектора);
- доля товара, производимого специально для данного предприятия («марка продавца»);
- форма обслуживания (для предприятий самообслуживания отдельно оценивается и доля традиционной торговли «через прилавок»);
- предоставляемый сервис;
- уровень цен на базовые позиции ассортимента [2].

Совместно с этим удачное наличие некоторых форматов допустимо только в сетевом варианте – при достижении «критической массы» торговых площадей. Однако основным в определении формата, согласно нашему взгляду, остается комплекс данных, определяющих роль и место торгового предприятия (самостоятельного или сетевого) в сознании покупателя (таблица 1).

Таблица 1

**Классификация форматов торговли [9]**

Продовольственный ассортимент	Непродовольственный ассортимент	Систематические форматы
Гипермаркет, Классический супермаркет, Экономичный супермаркет, Дискаунтер, Мега-дискаунтер, Удобный магазин, Киоск	Универмаг, По категории (техника, одежда, обувь, книги), Строительные и мебельные рынки, Марочный магазин, Киоск	Торговый центр, Торговая галерея, Молл (сочетание продовольственных и непродовольственных товаров в ассортименте)

Приведенные торговые форматы в настоящее время нашли широкое применение в розничной торговле. Но, кроме этого, то что форматы скопированы с определённых торговых предприятий Европы и США, формат дает возможность нормализовать процесс формирования и управления конкретным магазином или сетью. Успешный формат интересен и потребителю, который выбирает место покупки, в том количестве и по принципу формата. Вряд ли домохозяйка отправится за покупкой закончившегося майонеза в гипермаркет, скорее для этого подойдет магазин у дома или супермаркет. Равно как и продукты впрок, как правило, покупают в гипермаркетах [5].

Конкурентоспособность компании розничной торговли в значительном обуславливается степенью приверженности к нему потребителей. Преданность покупателя находится в зависимости от индивидуальной оценки торгового центра, то что формируется в их сознании. Любое торговое предпри-

ятие необходимо рассматривать не только с многофункциональной точки зрения, но и рыночной эмоциональной точки зрения.

Эффективность работы стандартов достигается, в случае если сформированы все без исключения, принадлежащие с данными стандартами внутреннего движения. Разработки стандартов предшествует формированию алгоритма их введения, в которых будут входить все принадлежащие стандартным процессам.

Далее рассмотрим алгоритм исследования работы, который строится на изучении вопросов качества [3; 8], изменения стратегии развития системы распределения [10] и форматов розничной торговли [7], маркетинговой стратегии развития организаций, на основе полученных данных [6].

Алгоритм может быть использован любым розничным предприятием. Проанализируем алгоритм введения стандартов [4].

1. Анализ и оценка текущего уровня конкурентоспособности компании ведётся отделом маркетинга и рекламы в соответствии с последующим допустимым конкурентоспособным превосходством (маркетинговый бюджет; ассортиментный портфель; цены; качество сервиса).

2. Обнаружение проблем конкурентоспособности компании осуществляется на основе данных, приобретённых в ходе рассмотрения конкурентов. Используется SWOT-анализ с выявлением сильных и слабых сторон, возможностей и угроз конкурентов в сравнении с предприятием, которому необходимо предоставить оценку конкурентоспособности. Проанализировав состояние конкурентоспособности, необходимо выделить слабые участки компании и запасы с целью увеличения степени конкурентоспособности.

3. Анализ деятельности персонала проводится с применением таких способов оценки, как фотография рабочего дня, способ «360 градусов», переаттестация и др. В ходе этого анализа рассматривается компетентность, работа с покупателем, эффективность применения трудового рабочего времени и прочие характеристики производительности работы персонала, на основе которых впоследствии будут разработаны стандарты деятельности персонала.

4. Оптимизация организационной структуры проводится с целью повышения производительности деятельности всех подразделений за счет точного установления и ответственного исполнения функций, изъятия дублирования и т.д.

5. Приведение штатного расписания в соответствие с организационной структурой, приведение в соответствие занимаемых работниками должностей и заработной платы с учетом оценки деятельности каждого сотрудника.

6. Приведение должностных инструкций в соответствие с штатным расписанием – на основе отображения в должностных инструкциях только важных данных об условиях, предъявляемых к рабочему, его обязательствах, правах и ответственности.

7. Стандартизация деятельности персонала подразумевает оптимизацию внутренних процессов персонала с точки зрения максимизации их производительности.

8. Стандартизация процесса обслуживания покупателей осуществляется на основе принципов восприятия, всесторонности отображения всех аспектов работы с покупателем и т.д.

9. Стандартизация деятельности с ассортиментом проводится постепенно, для того чтобы это никак не сказалось на покупателях, привыкших к определённым маркам продуктов, так как вследствие внедрения подобных стандартов от некоторых поставщиков и продуктов придется отказаться.

10. Обучение сотрудников осуществляется после внедрения стандартов с целью повышения значимости стандартов для работников и необходимости их соблюдения.

11. Анализ производительности разработанных стандартов ведётся с целью выявления недоработок и неточностей в стандартах для их последующих корректировок.

12. Введение исправлений в заработные стандарты и положения выполняется на основе произведенной оценки их производительности. Корректировки в созданные стандарты вероятны в процессе работы.

13. Организация системы контроля за соблюдением стандартов исполняется в целях предоставления устойчивости соблюдения стандартов.

Подводя итог можно утверждать, что неправильное позиционирование магазина может привести к снижению эффективности работы или же к потере клиентов. В то же время, при достаточно большом количестве торговых точек в сети проводить анализ корректности формирования ассортимента и ценообразования, а также соответствия магазина формату, к которому он был когда-то отнесен, не всегда представляется возможным. Предложенный несложный алгоритм позволяет без существенных временных затрат проанализировать корректность определения формата торговой точки и в

случае необходимости внести корректировки, чем существенно повысить эффективность работы в целом.

### Литература

1. Гражданский кодекс РФ (часть 2) от 26.01.1996 (с изм. от 01.07.2015 г.).
2. Бланк И.А. Торговый менеджмент. М.: Эльга, Ника-Центр, 2014. 782 с.
3. Галынчик Т.А. Интеллектуальная собственность в России // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. № 4. С. 11-15.
4. Винокуров В.А. Организация стратегического управления на предприятии. М.: Центр экономики и маркетинга, 2014. С. 364.
5. Гараев И.М. Проблемы оценки конкурентоспособности организации // SchiTech. 2013. № 13. С. 35–39.
6. Ковалев А., Козлова О. Стратегический менеджмент, или менеджмент стратегий // Проблемы теории и практики управления. 2009. № 4. С. 83–87.
7. Козлова О.А. Изменение форматов розничной торговли // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2017. № S1. С. 25–29.
8. Стукач В.Ф., Волкова И.А., Михальская Н.В. Управление качеством / Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина, Институт экономики и финансов. Омск, 2006.
9. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли».
10. Сухостав Е.В., Козлова О.А. Стратегические направления развития маркетинга в системе распределения // Вестник Забайкальского государственного университета. 2016. Т. 22. № 11. С. 140–150.

УДК 637.12.04.07

**О.А. Шутова**

*старший преподаватель кафедры «Технология производства и переработки  
продукции животноводства»*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**Е.В. Пилипец**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**В.Ю. Калинина**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## РАЗРАБОТКА ИТОГОВОЙ КАРТЫ КОНТРОЛЯ ПЛАНА ХАССП НА ПРИМЕРЕ КЕФИРА НА МОЛОЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

---

**Аннотация.** В статье обосновывается необходимость применения системы качества в условиях современного законодательства. Характеризуются основные принципы этой работы на предприятиях молочной промышленности. Представляется разработанная авторами итоговая карта плана ХАССП по производству кефира с целью повышения его конкурентоспособности и обеспечения безопасности продукта.

**Ключевые слова:** система качества; эффективность; конкурентоспособность; контроль; безопасность; производство; качество; критическая контрольная точка; кефир; процесс.

**O.A. Shutova**  
*Senior lecturer of the chair «Technology of production and processing and production of animal products»*

*Russia, Saratov*

*Saratov State University named after N.I. Vavilov*

**E.V. Pilipets**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov State University named after N.I. Vavilov*

**V.Yu. Kalinina**

*student*

*Russia, Saratov*

*Saratov State University named after N.I. Vavilov*

## **DEVELOPMENT OF THE FINAL CARD OF THE CONTROL OF THE HASSP PLAN ON THE EXAMPLE KEFIRA ON DAIRY ENTERPRISES**

**Abstract.** The article substantiates the necessity of applying the quality system in the conditions of modern legislation. The basic principles of this work are described at the enterprises of the dairy industry. The final map of the HACCP plan for the production of kefir, developed by the authors, is being developed to increase its competitiveness and ensure product safety.

**Keywords:** quality system; efficiency; competitiveness; control; security; production; quality; critical control point; kefir; process.

На молочных предприятиях для получения конечного продукта необходимо произвести технологические процессы, при которых может произойти системное отклонение производства, что повлечет за собой сбой в выходе безопасной продукции. Чтобы такой ситуации не возникало, необходимо проконтролировать деятельность работы на перерабатывающих предприятиях и заблаговременно выявить опасные факторы, которые могут кардинально повлиять на получение безопасной продукции, а также вовремя отреагировать на эти опасные факторы.

Немаловажным оказалось, что 15 февраля 2015 года закончился переходный период Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции.»

Согласно Статье 10 «Обеспечение безопасности пищевой продукции в процессе ее производства (изготовления), хранения, перевозки (транспортирования), реализации» изготовитель должен разработать, внедрить и поддерживать процедуры, основанные на принципах ХАССП (в английской транскрипции НАССР) – системы управления безопасностью пищевых продуктов. В этой связи, сахарные заводы при производстве и хранении сахара должны внедрить принципы системы ХАССП.

Успех предпринимательства в настоящее время является неразделимым с понятием управления качеством. Наличие разработанной и внедренной системы сертификации качества на предприятии, выданного аккредитованным органом по сертификации, является гарантом того, что выпускается доброкачественная и безопасная продукция [3, с. 12].

Уровень безопасности определяется не только при входном контроле сырья, но и в процессе всего технологического процесса [4, с. 5].

Для повышения конкурентоспособности национальной экономики очень важными становятся уровень качества продукции страны и имидж национальных производителей как фирм, постоянно заботящихся об интересах потребителя, безопасности и качестве своей продукции.

Особую важность имеет обеспечение качества и безопасности, поскольку несоответствующие продовольственное сырье и пищевые продукты могут представлять прямую и непосредственную угрозу жизни и здоровью многих людей. Кроме того, процессы производства могут оказывать существенное влияние на экологическую обстановку на значительных территориях.

Итак, государство должно обеспечить безопасность потребления продукции и защитить права потребителей от произвола продавцов. Кроме того, в обязанности государства входит создание и поддержание на оптимальном уровне условий для эффективной работы отечественного производителя.

Обязательная сертификация, является выходным контролем продукции, потребляемой в стране. Государство берет на себя обязанность проведения этого контроля и ответственность за его результаты. Для производства безопасной продукции надо не только контролировать уже выпущенную продукцию, но и управлять уровнем безопасности, исключать появление потенциально опасной продукции на всех этапах производства [1, с. 164].

Опасности в молочной продукции возникают на любой стадии пищевой цепочки, в связи с этим, адекватное управление по всей пищевой цепочке является весьма важным. Безопасность молочной продукции обеспечивается путем совместных усилий всех сторон, участвующих в пищевой цепочке.

В настоящее время внедрение системы безопасности пищевой продукции основывается на принципах ХАССП, и подтверждение системы безопасности пищевой продукции обязательно для предприятий, включая малый и средний бизнес, реализующих пищевую продукцию в страны ЕС, Америки и Таможенного союза, а также на территории РФ, в соответствии с ФЗ «О безопасности пищевой продукции» [2, с. 171].

Система менеджмента безопасности пищевой продукции сводится к выявлению и постоянному мониторингу критических контрольных точек, которые непосредственно влияют на безопасность конечного продукта [4, с. 405].

Критическую контрольную точку может образовать любая стадия. Опасность на этой стадии мы можем предотвратить, либо уменьшить до приемлемого уровня.

Критические контрольные точки должны быть тщательно изучены, а все данные по ним – задокументированы. Количество критических контрольных точек зависит от сложности и вида продукции, производственного процесса, попадающих в область анализа. Критические контрольные точки, определенные для продукта на одной производственной линии, могут отличаться от критических контрольных точек для такого же продукта на другой производственной линии.

После того как проанализированы все опасные факторы, данные заносятся в сводную таблицу критических контрольных точек и опасных факторов для определенного технологического процесса.

Определяются критические пределы, соблюдение которых в каждой критической точке управления будет контролироваться мониторингом. Критические пределы должны быть измеряемыми и должны задаваться с учетом всех погрешностей. Если для нескольких опасностей, относящихся к безопасности пищевой продукции, существует одна критическая контрольная точка, то критические пределы следует устанавливать для каждой опасности, относящейся к безопасности пищевой продукции. Устанавливать критические пределы следует строго на научной основе. У малых предприятий часто нет возможности проводить собственные исследования. В этом случае следует воспользоваться внешними источниками информации.

Критические пределы следует заносить в рабочий лист ХАССП. При составлении рабочих листов, особое внимание уделяется выбору корректирующих действий в случае нарушения предельных значений контролируемых параметров.

Для каждой критической контрольной точки необходимо составить корректирующие действия, применяемые в случае нарушения критических пределов. К корректирующим действиям относят:

- поверку средств измерений;
- наладку оборудования;
- изоляцию не соответствующей продукции;
- переработку несоответствующей продукции.

На каждую критическую точку разрабатывается система мониторинга для проведения в плановом порядке наблюдений и измерений, необходимых для своевременного обнаружения нарушений критических пределов и реализации соответствующих предупреждающих и корректирующих воздействий (наладок процесса).

Внутренние проверки системы менеджмента безопасности пищевой продукции должны проводиться непосредственно после внедрения данной системы, и затем с установленной периодичностью не реже одного раза в год или во внеплановом порядке при выявлении новых неучтенных опасных факторов и рисков.

Целью данного исследования является разработка итоговой карты контроля плана ХАССП для обеспечения безопасного производства кефира на молочном предприятии.

В существующей на большинстве современных предприятий технологической схеме производства кефира обнаруживается несколько уязвимых мест с точки зрения безопасности конечного продукта. Потенциальные опасности содержатся на всех этапах технологического процесса и могут быть обусловлены несоблюдением его параметров, попаданием посторонних предметов по вине персонала или в виду неисправности оборудования, а также подверженностью продукта воздействию различных химических и микробиологических рисков. Избежать всего этого позволяет соблюдение принципов ХАССП и осуществление соответствующих мероприятий по обеспечению выпуска безопасной продукции [5, с. 67].

В процессе выполнения исследования на первом этапе было составлено подробное описание конечного продукта – кефира, а также описание каждого компонента сырья с указанием требований, выдвигаемых нормативными документами.

Завершающим этапом явилась разработка системы мониторинга, а также определение корректирующих действий на случай выхода значений контролируемых показателей за критические пределы. По итогам работы информация наряду с перечнем критических контрольных точек была внесена в итоговую карту контроля плана ХАССП, представленную в виде таблицы 1.

Таблица 1

**Карта контроля плана ХАССП**

№ ККТ	Наименование ККТ	Критические пределы	Мероприятия по внутренним проверкам	Документация
1	Фракции чистящих средств на стенках установки для пастеризации	Не допустимо	Периодические заборы материала на биохимический анализ	Журнал регистрации санитарных обработок и дезинфекций
2	Присутствие бактерий-возбудителей инфекционных заболеваний на поверхностях, контактирующих с продуктом (БГКП, S. Aureus)	При проявлении газа в среде Кесслера недопустимо вне зависимости от уровня микрофлоры	Плановые проверки микробиологами бака для закваски посредством анализа	Лабораторный учетный журнал Акт о признании брака
3	Не растворимые магниевые осадки и другие фракции моющих средств	Не допустимо	Периодические заборы материала на биохимический анализ	Журнал регистрации санитарных обработок и дезинфекций
4	Присутствие бактерий-возбудителей инфекционных заболеваний на поверхностях, контактирующих с продуктом (БГКП, S. Aureus)	При проявлении газа в среде Кесслера недопустимо вне зависимости от уровня микрофлоры	Плановые проверки микробиологами емкости для хлорида кальция посредством анализа	Лабораторный учетный журнал. Акт о признании брака
5	Не растворимые магниевые осадки и другие фракции моющих средств	Не допустимо	Периодические заборы материала на биохимический анализ	Журнал регистрации санитарных обработок и дезинфекций
6	Присутствие бактерий- возбудителей инфекционных заболеваний на поверхностях, контактирующих с продуктом (БГКП, S. Aureus)	Полное отсутствие БГКП	Плановые проверки микробиологами бака для кефира посредством анализа	Лабораторный учетный журнал Акт о признании брака
7	Не растворимые магниевые осадки и другие фракции моющих средств	Не допустимо	Периодические заборы материала на биохимический анализ	Журнал регистрации санитарных обработок и дезинфекций
8	Присутствие бактерий-возбудителей инфекционных заболеваний на поверхностях, контактирующих с продуктом (БГКП, S. Aureus)	Полное отсутствие БГКП Отсутствие сальмонелл на 30гр продукта	Плановые проверки микробиологами посредством анализа	Лабораторный учетный журнал Акт о признании брака
9	Не растворимые магниевые осадки и другие фракции моющих средств	Не допустимо	Периодические заборы материала на биохимический анализ	Журнал регистрации санитарных обработок и дезинфекций
10	Присутствие бактерий-возбудителей инфекционных заболеваний на поверхностях, контактирующих с продуктом (БГКП, S. Aureus)	Полное отсутствие БГКП	Плановые проверки микробиологами контактирующих поверхностей кальция посредством анализа	Лабораторный учетный журнал Акт о признании брака
11	Смешивание смазочных элементов с продукцией	Не допустимо	Периодические заборы материала на биохимический анализ	Лабораторный учетный журнал. Акт о признании брака

12	Формирование плесневых грибов	не более 50 КОЕ\грамм	Плановые проверки микробиологами посредством анализа	Лабораторный учетный журнал Акт о признании брака
13	Нарушение герметичности упаковки	Не допустимо	Визуальный контроль Выборочная проверка под давлением	Журнал проверок Накладная на партию Акт о признании брака

Использование данной карты контроля ХАССП позволит повысить безопасность и улучшить качество сырья и готовой продукции, а также правильно осуществлять технологический процесс приготовления кефира; окажет влияние по выполнению требований безопасности поставщиков сырья и вспомогательных материалов путем внесения требований по безопасности в контракты головного предприятия с поставщиками сырья и вспомогательных материалов [2, с. 176].

#### Литература

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 224 с.
2. Коник Н.В., Голубенко О.А., Шутова О.А. Современные представления о безопасности и качестве // Актуальные вопросы науки и техники (Самара, 07 апреля 2015 г.). С. 171-174.
3. Конкурентоспособность предприятия (фирмы): уч. пос. / под общ. ред. В.М. Круглик. М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. 285 с.
4. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством: учебник. 2-е изд., испр. и доп. М.: Дашков и К, 2017. 532 с.
5. Шутова О.А., Манукян А.Ф. Проблемы внедрения принципов ХАССП на предприятиях пищевой промышленности // Символ науки. 2015. № 11. С. 67–69.

УДК 658.562

**О.А. Шутова**

*старший преподаватель кафедры «Технология производства и переработки продукции животноводства»*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

**Д.Д. Телегина**

*студент*

*Россия, Саратов*

*Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова*

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ОАО «ЗНАК ХЛЕБА»

---

**Аннотация.** В статье показана актуальность рассмотрения вопросов, связанных с качеством выпускаемой продукции и системы менеджмента качества (СМК) в современных условиях рыночной экономики. Проанализирована информация действующей СМК на предприятии ОАО «Знак Хлеба».

**Ключевые слова:** система менеджмента качества; управление качеством; конкурентоспособность; служба качества; стандартизация; сертификат соответствия.

**O.A. Shutova**  
*Senior lecturer of the chair «Technology of production and processing and production of animal products»*  
*Russia, Saratov*  
*Saratov State University named after N.I. Vavilov*

**D.D. Telegina**  
*student*  
*Russia, Saratov*  
*Saratov State University named after N.I. Vavilov*

## **IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON THE EXAMPLE OF THE ENTERPRISE JSC «ZNAK BREAD»**

**Abstract.** The article shows the relevance of considering issues related to the quality of products and the quality management system (QMS) in the current market economy. And also information about the existing QMS at the enterprise of JSC «Znak Khleb» is presented.

**Keywords:** quality management system; quality management; competitiveness; quality service; standardization; conformity certificate.

Рыночная экономика огромное внимание уделяет проблемам качества. Это обусловлено наличием конкурентной среды. По методам осуществления конкуренция делится на ценовую, когда вытесняются конкуренты путем снижения цены и на неценовую, при которой за ту же цену предлагается товар с более высокими качественными параметрами [4, с. 435].

На протяжении уже долгого времени состояние экономики в нашей стране очень нестабильно. Это связано с тем, что динамика курса российского рубля к доллару и евро каждый день меняется: рубль дешевеет, а доллар и евро растут. За повышением цен наблюдается снижение спроса на товары. А как мы знаем, что спрос рождает предложение. Предприятиям пришлось сократить свое производство, из-за чего уменьшилась прибыль. Перед предпринимателями и руководителями встал выбор: оставить качественные товары, но изменить цены в зависимости от изменений курса рубля или понизить качество товаров и реализовывать их по более низкой цене.

Предпочтения потребителей постоянно меняются, и товаропроизводители должны успевать выпускать необходимую продукцию. Руководители должны создавать маркетинговые планы на будущее. Такой прогноз позволит вовремя переналадить производство предприятия, выпустить в продажу актуальный продукт, получить прибыли и быть конкурентоспособным на рынке. Но переналадка, реорганизация и совершенствование большого предприятия потребует высоких финансовых затрат, большого количества времени и для этого нужны высококвалифицированные специалисты, поэтому изменить быстро и без больших вложений предприятие с небольшим объемом производства выгоднее, так как оно быстрее окупится [3, с. 240].

В настоящее время достижение высокого качества и постоянное совершенствование всех сторон деятельности являются основной задачей каждого эффективно работающего предприятия. Управление качеством занимает 1 место в управлении деятельности любой организации. Лидерство руководителей, вовлечение персонала, ориентация на потребителя, налаживание отношений с поставщиками, системный и процессный подходы, принятие решений на основе фактов и постоянное улучшение деятельности – все эти принципы управления качеством являются инструментом в реализации эффективной стратегии развития перерабатывающих предприятий [5, с. 68].

Значительное влияние на качество образа жизни оказывает материальная среда – качество товаров и услуг. В связи с этим проблема качества продукции и услуг была и остается актуальной. Она является стратегической проблемой, от решения которой зависит стабильность экономики нашего государства.

Крупные предприятия, которые производят продукцию партиями, не настолько точно проверяют качество выпускаемой продукции из-за объемов производства, как предприятия малой мощности. Они уделяют этому особое внимание, так как привлекают потребителей именно этим преимуществом [2, с. 173].

Актуальность данной темы состоит в том, что в настоящее время успешное руководство предприятием может быть достигнуто путем правильного управления качеством его деятельности, применяя методы совершенствования и постоянного улучшения. Использование систем управления качеством продукции позволит предприятиям максимальным образом удовлетворить потребность многих потребителей, в результате чего рентабельность, конкурентоспособность и эффективность работы будут улучшаться [1, с. 6].

Объектом исследования в рамках данной работы выступает предприятие ОАО «Знак Хлеба», которое расположено в Октябрьском районе г. Саратова (ул. Чернышевского, д. 90). Отметим, что «Знак Хлеба» является одним из первых предприятий среди хлебопекарных, которое было основано в Саратовской области, и ведет свою историю с 1928 года.

Основные виды деятельности предприятия: производство и реализация хлеба, хлебобулочных и высокорецептурных кондитерских изделий и другой продукции пищевого назначения; оптовая и розничная торговля товарами собственного производства и товарами, закупленными у третьих лиц. Некоторая продукция даже сертифицирована и она представлена в таблице 1. Несколько последних лет комбинат уверенно удерживает лидирующие позиции на рынке хлебопекарной продукции Саратовской области. В августе 2007 г. «Знак Хлеба» вошел в Агропромышленную корпорацию «Стойленская Нива». На сегодняшний день АПК «Стойленская Нива» объединяет 21 предприятие в различных областях РФ. «Стойленская Нива» лидер среди производителей хлеба на российском рынке, занимает третье место по производству муки, шестое место по объему выпускаемых кондитерских изделий [3, с. 18].

Таблица 1

**Список деклараций на выпускаемую ОАО «Знак Хлеба» продукцию**

№ п/п	Наименование продукции	Нормативно техническая документация	Декларация о соответствии	Срок действия декларации
1	Хлеб из пшеничной муки формовой и подовый штучный, упакованный и неупакованный: хлеб из пшеничной хлебопекарной муки высшего, первого сорта	ГОСТ 27842-88	ТС NRU Д– RU. АЮ17.В.00841	С 19/06/14 по 18/06/17
2	Изделия хлебобулочные сдобные из пшеничной хлебопекарной муки высшего сорта упакованные и неупакованные: булочки «Веснушка», плюшки московские	ГОСТ 24557-89	ТС NRU Д– RU. АЮ17.В.00688	С 30/04/14 по 29/04/17
3	Хлеб ржаной, ржано-пшеничный и пшенично-ржаной формовой и подовый штучный, упакованный и неупакованный, нарезанный упакованный: украинский новый	ГОСТ 2077-84	ТС NRU Д– RU. АЮ17.В.01424	С 28/11/14 по 27/11/17
4	Изделия хлебобулочные из смеси ржаной и пшеничной муки формовые и подовые, упакованные и неупакованные, нарезанные в упаковке: хлеб – «Украинский классический», «Ржаной пряный», «Крестьянский», «Петербургский», «Шотландский» с черносливом, «Солодовый новый», хлеб из смеси ржаной обдирной муки и пшеничной муки первого сорта	ГОСТ 31807-2012 СТО 00348909-008-2014	ТС NRU Д– RU. АЮ17.В.03655	С 16/06/16 по 15/06/19
5	Изделия хлебобулочные из пшеничной хлебопекарной муки сдобные и слоеные, упакованные и неупакованные: батон «Деревенский пшеничный», плюшка «Саратовская», кулич «Пасхальный», «Сластенин день», булочки – «Твороежка», «Сдоба полосатая»; изделия слоеные – «Конвертик», «Гипфель».	ГОСТ 31805-2012 СТО 00348909-009-2014	ТС NRU Д– RU. АЮ17.В.00421	С 24/01/14 по 23/01/17
6	Изделия хлебобулочные из пшеничной муки высшего и первого сортов упакованные и неупакованные: сдобные булочки с начинкой, булочка «Улыбка» с начинкой, каравай	ГОСТ 31805-2012 СТО 00348909-011-2014	ТС NRU Д– RU. АЮ17.В.01056	С 29/08/14 по 28/08/17
7	Изделия хлебобулочные из пшеничной хлебопекарной муки высшего и первого сортов, формовые и подовые, упакованные и неупакованные, нарезанные в упаковке: хлеб – «Купец», «Гостовый», булочка для гамбургера, булочка для хот-дога	ГОСТ 31805-2012 СТО 00348909-013-2014	ТС NRU Д–RU. АЮ17.В.01269	С 24/10/14 по 23/10/17

По данным статистики по Саратовской области по итогам 2017 г. ОАО «Знак Хлеба» занимает третье место среди хлебопекарных предприятий, доля рынка комбината составляет 12,3%. К примеру, по объемам производства пшеничного хлеба комбинат прочно сохраняет лидирующую позицию по итогам 2017 г. с долей рынка на уровне 24,4%. По объемам производства хлебобулочной продукции «Знак Хлеба» устойчиво занимает первое место с долей рынка 18%. Столь высокие показатели были достигнуты многими факторами. Это входной контроль поступающих сырья и материалов, контроль производственных процессов и совершенствование технологии производства [3, с. 27].

Система менеджмента качества ОАО «Знак Хлеба» распространяется на процессы по разработке, производству, хранению и отгрузке качественной продукции, удовлетворяющей запросам потре-

бителей, а также на процессы, обеспечивающие ее выпуск. Система менеджмента качества ОАО «Знак Хлеба» соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (ИСО 2200:2007). На упаковке и этикетке продукции ОАО «Знак Хлеба» размещается информация о сертификации системы менеджмента качества ОАО «Знак Хлеба» в следующем виде: «Система менеджмента качества ОАО «Знак Хлеба» соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (ИСО 2200:2007) сроком действия до 26.12.2017.

Как мы можем заметить из рисунка, в службу качества ОАО «Знак Хлеба» входят: отдел обеспечения качества; физико-химическая лаборатория; органолептическая лаборатория; микробиологическая лаборатория. Целью создания службы качества на предприятии стало обеспечение постоянного качества выпускаемой продукции путем создания эффективной системы менеджмента качества и организации технического контроля на всех этапах производства.

На предприятии разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества. Постоянной целью управления качеством на всех уровнях предприятия является стремление удовлетворить запросы внешних и внутренних потребителей, непрерывное улучшение качества продукции, процессов и работ. Система менеджмента качества ОАО «Знак Хлеба» построена с использованием восьми принципов менеджмента, что заложено в Руководстве по качеству ОАО «Знак Хлеба».

Постоянно действующий анализ деятельности предприятия в рамках процессов СМК осуществляется по результатам проведенных аудитов и ежедневным замечаниям по качеству. Все значительные несоответствия обсуждаются на еженедельных совещаниях по качеству обязательно при наличии руководителя службы качества.

Подводя итоги, можно сделать вывод о том, что на комбинате построена довольнорезультативная СМК, позволяющая оперативно обнаруживать несоответствующую продукцию и пресекать ее попадание к конечному потребителю. Вместе с тем, выстроенная производственная цепочка комбината позволяет максимально полно использовать поступающее сырье, перерабатывать забракованную продукцию, что позволяет комбинату вести почти безотходное производство. При этом важно отметить, что важнейшей цели (а именно: наиболее полному удовлетворению потребности потребителя в продукции предприятия) подчинена вся деятельность предприятия ОАО «Знак Хлеба», что также оказывает действие тому, что к конечному потребителю поступает исключительно качественная и безопасная продукция.

Но, как и любая система, СМК комбината не является совершенной. Учитывая тот факт, что на комбинате СМК соответствует стандартам ИСО серии 22000, целесообразным видится совершенствование построения СМК в интеграции с перечисленными выше стандартами. Более того, ввиду того, что ОАО «Знак Хлеба» является ведущим предприятием агропромышленной корпорации «Стойленская Нива», данная интеграция позволит в последствии распространить опыт по внедрению данных систем на всех предприятиях, таким образом, повышая конкурентоспособность всех входящих в него компаний.

### Литература

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 224 с.
2. Коник Н.В., Голубенко О.А., Шутова О.А. Современные представления о безопасности и качестве // Актуальные вопросы науки и техники (Самара, 07 апреля 2015 г.). С. 171–174.
3. Конкурентоспособность предприятия (фирмы): уч. пос. / под общ. ред. В.М. Круглик. М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. 285 с.
4. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством: учебник. 2-е изд., испр. и доп. М.: Дашков и К, 2017. 532 с.
5. Шутова О.А., Манукян А.Ф. Проблемы внедрения принципов ХАССП на предприятиях пищевой промышленности // Символ науки. 2015. № 11. С. 67–69.

## КАЧЕСТВО КАК ФАКТОР, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГ

---

---

**Аннотация.** При формировании конкурентоспособного рынка услуг организации данной сферы и потребители услуг сталкиваются с проблемой несоответствия качества услуг общепринятым стандартам и нормам. Данный процесс должен находиться под постоянным контролем, что облегчит выход на мировой рынок российским услугодателям и позволит конкурировать с высокопрофессиональными зарубежными компаниями.

**Ключевые слова:** качество; услуга; эффективность услуг; конкурентоспособность услуг; сертификация; система менеджмента качества.

**E.E. Shcherbik**

*PhD in Economics, associate Professor of the Department of Commerce and management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk state University*

### QUALITY AS A DETERMINANT OF THE EFFICIENCY OF SERVICES

**Abstract.** In the formation of a competitive market of services, organizations in this area and consumers of services are faced with the problem of non-compliance of the quality of services with generally accepted standards and norms. This process should be under constant control, which will facilitate entry into the world market for Russian service providers and allow them to compete with highly professional foreign companies.

**Keywords:** quality; service; efficiency of services; competitiveness of services; certification; quality management system.

В рыночной экономике огромное внимание уделяется проблемам качества. Это обусловлено наличием конкурентной среды. При этом в мировой практике применяются определенные стандарты качества, и для их контроля созданы специальные организации, разрабатываются программы его повышения. В настоящее время в мировой практике вопросы стандартизации и сертификации выходят на первый план. Так, например, Всемирная торговая организация (ВТО) предлагает нормативный инструментарий стандартизации по различным аспектам, что поднимает роль стандартизации для членов данной организации.

В современных условиях именно сертификация системы качества служит решающим фактором для заключения контракта на поставку услуг.

Существует Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization – ISO), которая является федерацией национальных организаций по стандартизации и состоит из ряда технических комитетов, осуществляющих разработку международных стандартов экспертами организаций участников.

По состоянию на начало 2017 года стандарты ISO были признаны в 163 странах мира, в том числе в организацию входят: 119 полноправных членов, 40 членов-корреспондентов и 4 подписчика. Количество рабочих органов ISO составляло 3555, в том числе 247 технических комитетов, 508 подкомитетов, 2674 рабочих группы и 126 специальных групп по изучению конкретных проблем [1].

Стандарты ISO серии 9001 устанавливают единый, признанный в мире, подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентируют отношения между производителями и потребителями услуг. Иными словами, стандарты ISO – жесткая ориентация на потребителя. При этом речь идет о культуре производства.

Далее приведем результаты анализа актуальной статистики сертификации по стандартам ISO серии 9001, основанного на «Обзоре ISO по сертификации систем менеджмента» [2].

Динамика и структура количества сертификатов ISO 9001

Год	Показатель	Регион (страна)			
		Во всем мире	Европа	Северная Америка	Россия
2012	шт.	1017279	469739	38586	12488
	Прирост, %	0,7	2,3	2,8	-6,2
	Доля, %	100	46,2	3,8	1,2
	шт.	1022877	458814	48579	11764
	Прирост, %	0,6	-2,3	25,9	-5,8
	Доля, %	100	44,9	4,7	1,2
2014	шт.	1036321	453628	41459	11213
	Прирост, %	1,3	-1,1	-14,7	-4,7
	Доля, %	100	43,8	4,0	1,1
2015	шт.	1034180	439477	46938	9084
	Прирост, %	-0,2	-3,1	13,2	-19,0
	Доля, %	100	42,5	4,5	0,9
2016	шт.	1105937	451415	44252	5083
	Прирост, %	6,9	2,7	-5,7	-44,0
	Доля, %	100	40,8	4,0	0,5

Следует отметить, что популярность данной системы растет, и сегодня она занимает прочное место в рыночном механизме. При этом подтверждением для предприятия качества его услуг в соответствии с международными стандартами ISO является сертификат качества. В результате во многих случаях наличие у предприятия сертификата стало одним из основных условий его допуска к тендерам по участию в различных проектах.

Для успешной работы предприятий на современном рынке, применение системы качества, соответствующей стандартам ISO серии 9001, и сертификата, является необходимым условием. Поэтому в Российской Федерации общее количество предприятий, внедривших стандарты ISO серии 9000 и 9001, имеющих сертификаты качества оказываемых ими услуг постоянно увеличивается.



Рис. 1. Динамика выданных сертификатов ISO серии 9001 в Российской Федерации

Однако, следует отметить следующие важные тенденции:

1. Пики роста количества выданных сертификатов ISO серии 9001 в России отстают от общемировых трендов на один год [3, 4].
2. На динамику существенное влияние оказали последствия экономического кризиса 2008-2010 гг., а также введение режима санкций со стороны США и Евросоюза.

Главная цель систем качества на основе стандартов ISO серии 9001 – это обеспечение качества услуг, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств в способности предприятия сделать это.

Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработки стратегии, организации производства, маркетинга и др. В связи с актуальностью данной проблемы, даже возникло самостоятельное направление менеджмента менеджмент качества.

Качество услуг в условиях рыночной экономической системы напрямую определяет их конкурентоспособность на определенном рынке в определенное время. Поэтому, при оценке эффективности оказания услуг следует особое внимание уделять вопросу их конкурентоспособности и, конечно же, качества.

По определению, предложенному в прошлом президентом Американского общества по контролю качества Дж. Харингтоном, «Качество – это удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникает потребность; высокое качество – это превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагает» [5]. Отсюда вытекает, что существует уровень конкурентоспособности услуг, который определяет способность услуг удовлетворять требования конкретного рынка в сравнении с услугами конкурентов.

При оценке качества услуг учитывается как обеспечение свойств предоставляемых услуг производителем, в соответствии с установленными стандартами, нормами и правилами по оказанию услуг в определенной сфере, так и степень удовлетворения вкусов и запросов потребителя. То есть, для него более качественной будет та услуга, которая наиболее полно удовлетворяет запросы клиента. Поэтому в сфере услуг преобладают малые и средние предприятия, которые имеют больше возможностей учесть индивидуальные особенности каждого потребителя. Иными словами, при определении качества услуг требуется комплексный подход оценки полного соответствия производственного и потребительского качества. Оценочными показателями качества являются: гарантийность ремонта в сфере бытового обслуживания, калорийность пищи в общепите, уровень и своевременность проведения профилактических работ в коммунальном хозяйстве, периодичность технического осмотра и его результативность на транспорте, культура обслуживания в торговле и т.п. [6].

Оценка качества предоставляемых услуг потребителем является важной составляющей при определении стоимости услуг, так как потребитель платит за услуги, соответствующие его личному требованию.

В то же время определенный уровень качества услуги закладывается производителем еще на стадии проектирования и организации производства. Этот планируемый уровень качества выражается в степени совершенности оборудования, использовании современных технологических процессов и приемов, в качестве исходных материалов, организационно-техническом уровне производства услуг и уровне квалификации кадров [6].

Качество услуги с одной стороны определяется тем уровнем затрат, которые сделаны поставщиком, но в итоге зависит от конкретных случаев потребления, и судить о качестве услуги можно лишь при завершении процесса ее потребления в каждом индивидуальном случае. Таким образом, субъективная оценка качества потребителем оказывает влияние на совокупность объективных свойств качества услуги.

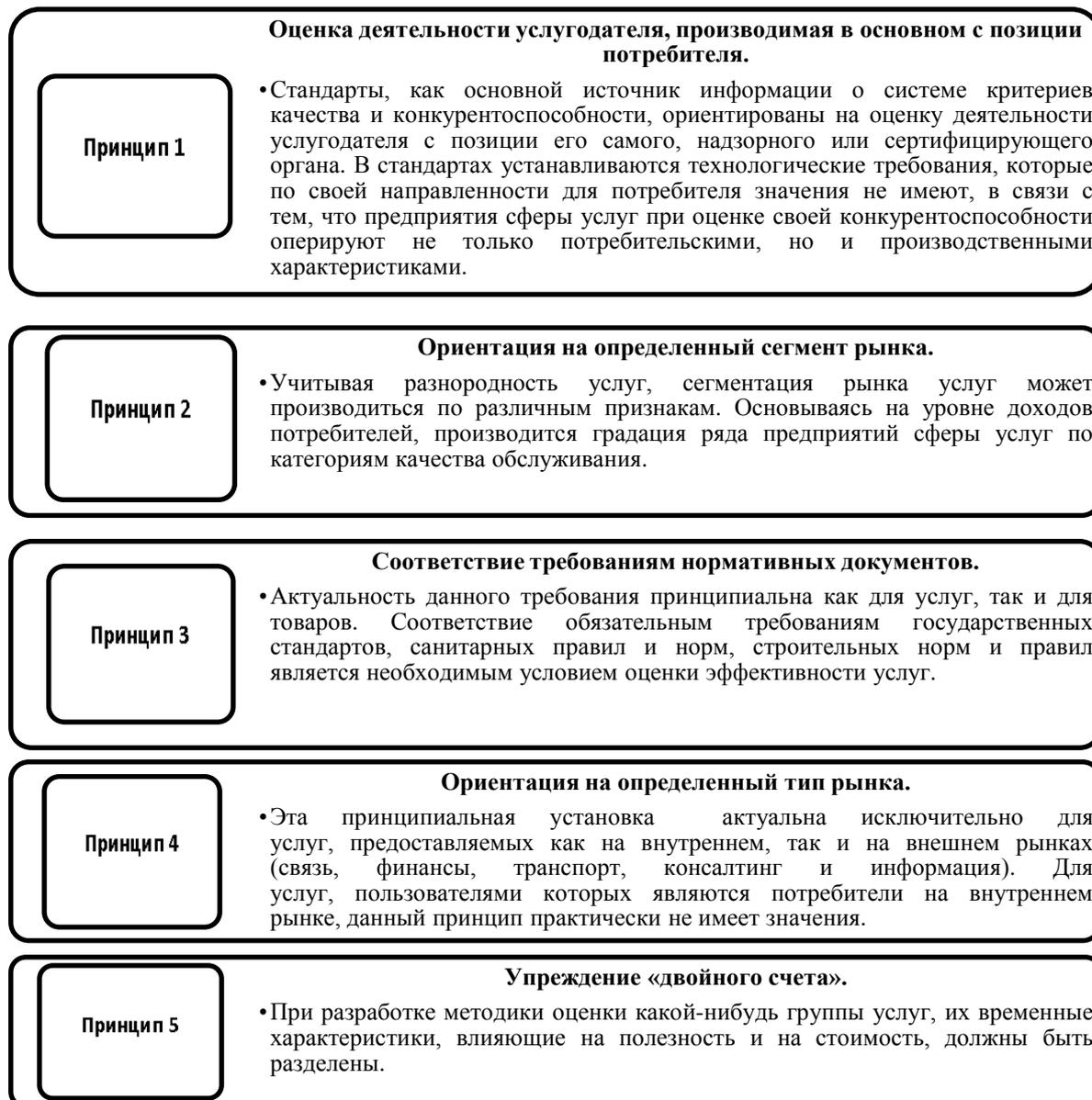
Другим фактором, определяющим уровень качества услуг, является научно-технический прогресс, который путем совершенствования технологических процессов стимулирует появление все более новых видов услуг, которые во многом превосходят предлагаемые ранее.

В соответствии с вышеизложенным можно выделить три основные группы показателей, которые определяют качество услуг. Это показатели производственно-технического качества работ и услуг, потребительского качества и оценки производственно-потребительских качеств. Первая группа показателей зависит от особенностей предоставления различных видов услуг и включает в себя такие параметры, как применимость, надежность, долговечность, соответствие стандартам, эстетическим, экономическим и патентно-правовым нормам. Показатели второй группы включают предлагаемый ассортимент услуг, который должен включать необходимый минимум всестороннего обслуживания населения по территориальному признаку и субъективные потребительские оценки качества обслуживания. Третья группа является синтезом первых двух и выражается в таких показателях, как объем реализации услуг. Рост объема реализации является следствием расширения ассортимента предлагаемых услуг и удовлетворения спроса потребителей. Получается, что понятие услуги содержит в себе две важные составляющие – это процесс и результат. При этом результатом является выполненная работа.

Качество обслуживания зависит от характеристик процесса обслуживания или культуры обслуживания, которые напрямую связаны с профессионализмом и этикой обслуживающего персонала, а также от характеристик условий обслуживания. Последние представляют собой совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуг в процесс обслуживания.

Оценка эффективности и конкурентоспособности оказываемых услуг основывается на принципах, которые практически не отличаются от принципов оценки конкурентоспособности товаров, хотя и имеют определенную специфику. Следование данным принципам позволяет повысить точность

оценки, учесть интересы субъектов рынка, унифицировать порядок действий, составляющих содержание процедуры оценки (рисунок 2).



**Рис. 2. Принципы эффективности и конкурентоспособности услуг**

Качество, являясь одним из важнейших факторов повышения конкурентоспособности услуг и товаров и развития экономики, занимает важное место в экономической политике любой страны.

В целях повышения конкурентоспособности отечественной продукции 30 апреля 2015 года Правительством Российской Федерации учреждена Автономная некоммерческая организация «Российская система качества» (Роскачество), которая является единственным оператором российского знака качества. В качестве приоритетов ее деятельности определены:

- проведение независимых исследований и объективная оценка качества товаров и услуг, находящихся в обращении в России;
- просвещение граждан по выбору качественных товаров и услуг;
- присуждение российского Знака качества;
- сотрудничество с международными организациями по вопросам качества товаров и услуг;
- увеличение продаж качественных товаров и услуг на внутреннем и внешних рынках;
- поддержка производителей, внедривших системы менеджмента качества и обеспечивающих качество продукции и услуг для потребителей (в том числе через инструмент Премии Правительства Российской Федерации в области качества) [7].

Таким образом, показатель качества предоставляемых услуг играет важное значение при оценке эффективности работы услугодателя. При этом на качество услуг оказывает влияние потребитель-

ский спрос, который диктует направление дальнейшего расширения ассортимента и повышения уровня обслуживания. Заслуживает серьезного внимания процесс внедрения и сертификации на предприятиях Казахстана систем качества по международным стандартам Международной организации по стандартизации серии 9001 (ISO 9001).

Мировой опыт показывает, что сфера услуг является емким рынком труда, сюда перетекают основные «рабочие руки», высвобождающиеся из области материального производства. Рынки услуг – емкая сфера по созданию новых рабочих мест. Кроме того, организация деятельности в области услуг, как правило, требует значительно меньше капитальных вложений, чем в сфере материального производства, что очень важно в современных условиях. Кроме того, применения закрепленных в этих стандартах методов организации работ по повышению качества товаров, работ и услуг подтвердил их эффективность. Активное осуществление изложенных выше мероприятий по повышению качества дает возможность повысить эффективность и конкурентоспособность отечественной сферы услуг, а также оказывает положительное воздействие на эффективное развитие экономики страны в целом.

### Литература

1. ISO Annual Report 2016 «Navigating a world in transition». URL: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/annual\\_reports/en/annual\\_report\\_2016\\_en.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/annual_reports/en/annual_report_2016_en.pdf) (дата обращения: 28.02.2018).
2. Официальный сайт Международная организация по стандартизации. URL: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1> (дата обращения: 28.02.2018).
3. Подолянец Л.А., Лившиц И.И. Оценка применения международных стандартов ISO в РФ // Экономика и управление народным хозяйством. Серия: Экономика и Право. 2016. № 5. С. 54–59.
4. Лившиц И.И., Лончих П.А. Анализ современных трендов по сертификации систем менеджмента информационной безопасности по требованиям ISO 27001 // Вестник ИрГТУ. 2015. № 3 (98). С. 268–273.
5. Харингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях. М.: Наука, 1996. 345 с.
6. Шеденов У.К., Базилов А.А. Эффективность и качество услуг в условиях интенсификации общественного производства. Алма-Ата: Наука, 1987. С. 55–57.
7. Распоряжение от 30 апреля 2015 года № 780-р «Об учреждении автономной некоммерческой организации «Российская система качества». URL: <http://government.ru/docs/17902>

# Содержание

## Международные стандарты в области экономики и управления

<i>Арпентьева М.Р.</i> Проблемы стандартизации в управлении образовательным бизнесом.....	3
<i>Арсланов Ш.Д.</i> Проблемы реализации международных стандартов оценки регулирующего воздействия нормативно-правовых актов в сфере предпринимательской и инвестиционной деятельности в Северокавказском федеральном округе.....	11
<i>Ахметшина И.И., Темпель Ю.А.</i> Процессный подход при непрерывном улучшении деятельности организации в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 .....	14
<i>Белогой М.В., Латыпова Л.В.</i> Применение технологий кайдзен на примере нефтегазовой компании.....	18
<i>Бикеева М.В.</i> Стандартизация корпоративной социальной ответственности: опыт Европейского союза .....	24
<i>Бочков И.Ю.</i> Система Кайдзен. Применение в отечественном производстве. Трудности, возникающие при внедрении технологии.....	29
<i>Будкина А.В.</i> Общие понятия договора строительного подряда (ПБУ 2/2008): доход, расход, финансовый результат .....	33
<i>Бурцева И.Н.</i> Имплементация международных стандартов финансовой отчетности в Республике Беларусь .....	35
<i>Вишнякова А.С.</i> Анализ методов управления гостиничным предприятием и пути их совершенствования .....	39
<i>Власова Н.Ю., Куликова Е.С.</i> Государственное регулирование сертификации спортивных сооружений в России .....	43
<i>Войдогова А.Р.</i> Основные тенденции и проблемы развития GR-менеджмента в контексте цифровой экономики .....	46
<i>Волкова И.А.</i> Международные стандарты: аргументы за и против.....	50
<i>Гасникова С.Ю.</i> Роль международных и национальных стандартов в отечественной системе стандартизации по документационному обеспечению управленческой деятельности .....	54
<i>Гордеева А.Г.</i> Международные организации по стандартизации и направления сотрудничества в условиях интеграции.....	59
<i>Девятова Т.Ю.</i> Новое в учете дебиторской задолженности в кредитных организациях по международным стандартам .....	63
<i>Дубцов Г.Г., Семин А.С.</i> Проблема внедрения системы НАССР в индустрии питания .....	67
<i>Дупленко Н.Г.</i> Этапы и проблемы трансформации финансовой отчетности в соответствии с МСФО .....	73
<i>Кайль Я.Я., Ламзин Р.М.</i> Инновационные кадровые технологии: состояние и перспективы их развития .....	76
<i>Капустина Л.М., Аль Огили Саад Муса</i> Управление качеством с использованием цикла Деминга.....	79
<i>Каттинг Е., Волкова И.А.</i> Особенности стандартизации в Австралии .....	82
<i>Клевцов О.И.</i> Качество товаров и услуг в России на основе международных стандартов .....	86

<i>Козлова О.А.</i>	
Европейский опыт разработки стандартов в эпоху цифровой экономики .....	90
<i>Кондратьева Т.Н., Браславская К.Е.</i>	
Роль международной организации по стандартизации в инфраструктуре пространственных данных .....	94
<i>Кондратьева Т.Н., Василюк Т.С.</i>	
Комплексная система управления качеством геодезических и картографических работ топографо-геодезического предприятия.....	97
<i>Кондратьева Т.Н., Новик Ю.С.</i>	
Влияние метрологических свойств объектов на точность геодезических измерений .....	100
<i>Кондратьева Т.Н., Пруцко А.А.</i>	
Внедрение международных стандартов в технологию блокчейн .....	103
<i>Кондратьева Т.Н., Цуркина Н.Г.</i>	
Контроль качества инженерно-геодезических работ .....	106
<i>Копылова Ю.В.</i>	
Золотой денежный стандарт .....	109
<i>Кропотова Н.А., Рычихина Н.С.</i>	
Анализ рисков ведения бизнеса .....	111
<i>Курдин Д.А.</i>	
Основы диверсификации сельского хозяйства .....	115
<i>Лемеш В.Н.</i>	
Значение международных стандартов аудита для аудиторской деятельности в Республике Беларусь .....	118
<i>Лужецкая П.А., Лужецкий А.А.</i>	
Стандартизация в области бережливого производства .....	122
<i>Лужецкая П.А., Бобошко А.А., Завгородняя Д.А.</i>	
Международные стандарты и сертификация в области управления проектами с помощью маркетинга .....	125
<i>Лужецкая П.А., Бойко В.А.</i>	
Международные стандарты управления персоналом.....	128
<i>Максимов А.А.</i>	
Роль МСФО в формировании объема прямых иностранных инвестиций в экономику РФ .....	131
<i>Мартыщенко Д.О.</i>	
Бережливое производство. Система «5С» .....	133
<i>Масальтин В.И.</i>	
Международные стандарты управления инвестиционными проектами .....	136
<i>Маякова А.В.</i>	
Ориентация на потребителя как фактор успешного внедрения международных стандартов по управлению качеством .....	139
<i>Морозов В.С.</i>	
Модели количественной оценки качества контроля в бизнес-процессах (на примере системы образования).....	143
<i>Наумчук К.Ф.</i>	
Документирование системы управления качеством .....	146
<i>Нечеухина Н.С., Мустафина О.В.</i>	
Совершенствование учетно-аналитического обеспечения доходов и расходов экономических субъектов розничной торговли с учетом предписаний МСФО .....	149
<i>Патрахина Т.Н.</i>	
Внедрение безотходных технологий упаковки молочной продукции: теория и практика вопроса .....	154
<i>Петренко В.В.</i>	
Сертификационный аудит Global Gap: основные аспекты .....	159
<i>Петрова В.С.</i>	
Стандарты управления рисками.....	162
<i>Поста А., Петрова В.С.</i>	
Стандарты качества США.....	166
<i>Романова О.С.</i>	
Определение метода учета затрат на разведку и оценку минеральных ресурсов с учетом требований МСФО .....	168

<i>Рыжиков С.Н.</i> Стратегическое управление качеством профессионального образования .....	173
<i>Савина Т.Н.</i> Интегрированная продуктовая политика (ИПП) как экологическая директива: опыт Европейского союза.....	181
<i>Скуба Д.О.</i> Внедрение комплексного подхода в управление маркетингом на основе зарубежного опыта.....	185
<i>Скульмовская Л.Г.</i> Государственное регулирование туристской деятельности в Европейском союзе: дифференциация и интеграция в современном мире .....	188
<i>Слива М.В.</i> Анализ опыта по созданию спин-офф компаний Института прикладных наук малого и среднего бизнеса (Германия) .....	191
<i>Студеникина Н.С., Авдеева Л.Ю.</i> Особенности оценки основных средств по справедливой стоимости в соответствии с требованиями МСФО .....	194
<i>Сысоева Т.Л.</i> К вопросу о мотивации персонала при внедрении стандартов бережливого производства на предприятии .....	198
<i>Ховрин А.Е.</i> Внедрение принципов ХАССП на предприятиях пищевой промышленности в настоящее время .....	201
<i>Шевченко Е.В.</i> Совершенствование товарного ассортимента как одно из направлений повышения эффективности производства филиала «Лидский хлебозавод» ОАО «Гроднохлебпром» .....	203
<i>Шрейдер Е.В., Никитин С.Д.</i> Оценка качества в Министерстве здравоохранения Омской области .....	207
<i>Шустова И.В., Шустов Я.А., Дубинкин Д.М.</i> Система менеджмента качества в электроэнергетике как средство достижения энергоэффективности .....	210
<i>Эльман К.А., Срыбник М.А.</i> Международные стандарты и сертификация как драйверы экономического роста.....	212

### ***Стандартизация и сертификация: опыт стран Европейского союза и перспективы сотрудничества для России***

---

<i>Donskova L.I., Averkin E.A.</i> Analysis of consumer satisfaction as a factor of increasing the quality of service (on the example of sanatorium-health organization) .....	217
<i>Алиева Л.И.</i> Особенности стандартизации электротехнической продукции: зарубежная практика и российский опыт .....	221
<i>Белая М.Н., Иващук И.А.</i> Аспекты административной ответственности при нарушении метрологических требований обеспечения качества продукции и услуг.....	226
<i>Белая М.Н., Шахова Е.С.</i> Актуальность введения стандартов в области бережливого производства.....	229
<i>Васюта П.В.</i> Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования .....	231
<i>Веретено А.А., Лейти И.А.</i> Доступное топливо для запуска машины лайков, или как качественно и бесплатно раскрутить аккаунт в Instagram .....	237
<i>Вишнякова А.А., Надворная О.А., Пасько О.В.</i> Проблемы обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья в индустрии гостеприимства .....	239
<i>Волкова И.А., Волков Д.А.</i> Стандартизация технологии блокчейн: подходы, проблемы, перспективы.....	242
<i>Воловикова А.А.</i> Проблемы применения института необходимой обороны в уголовном законодательстве России и международных стандартах.....	246

<i>Галынчик Т.А.</i>	
Современное состояние технического регулирования поваренной соли в России .....	251
<i>Гарибов Ш.Т., Тагирова А.В., Ханкишиев Э.Э.</i>	
Проблемы фальсификации продукции «халяль» .....	254
<i>Гладких Т.Д.</i>	
Динамика терминологии в области надежности .....	256
<i>Голуб О.В., Шабанова Т.А., Симакова Е.Д.</i>	
Исследование качественных характеристик соусов майонезных .....	259
<i>Денисенко Т.А., Статуева О.С.</i>	
Качество игристых вин и потребительские предпочтения .....	263
<i>Денисова О.И., Комарова М.А.</i>	
Исследование потребительских предпочтений с целью повышения качества первых блюд славянской кухни .....	266
<i>Денисова О.И., Молчанова Е.Н.</i>	
Учет потребительских показателей качества кондитерских изделий при разработке обогащенных рецептур .....	269
<i>Дмитриенко Н.В.</i>	
Особенности правового регулирования ответственности за применение запрещенных методов и средств ведения войны: международные стандарты и уголовное право России .....	271
<i>Донскова Л.И.</i>	
Европейский опыт развития социального туризма (научный обзор зарубежных авторов) .....	277
<i>Изакова Н.Б.</i>	
Качество товара и модель удовлетворенности потребителей на промышленном рынке .....	282
<i>Кабулов Б.Б., Мустафаева А.К., Джилкишева А.Г.</i>	
Современный метод товарной экспертизы .....	286
<i>Калмыкова М.В., Евмешкина Т.В.</i>	
Демократизация на рынке ресторанного бизнеса .....	289
<i>Кондратьева Т.Н., Балюк А.В.</i>	
Стандартизация и подтверждение соответствия строительных материалов и изделий .....	292
<i>Кондратьева Т.Н., Полосина В.А., Пешкова К.С.</i>	
Повышение качества торговых услуг при помощи роботов .....	295
<i>Коник Н.В., Гурьева А.С.</i>	
Обеспечение безопасности пищевой продукции в рамках интегрированных систем менеджмента .....	298
<i>Коник Н.В., Даниелян А.А.</i>	
Корректирующие мероприятия по результатам аудита СМБПП в ООО «Мясокомбинат МИТЭК» .....	303
<i>Коник Н.В., Саламатина К.А.</i>	
Анализ брака сеточных поляризаторов с помощью статистических методов контроля качества .....	307
<i>Коник Н.В., Симоненко А.В.</i>	
Контроль качества результатов испытаний нефти и нефтепродуктов в испытательной лаборатории – управлении контроля качества ПАО «Саратовский НПЗ» .....	310
<i>Коник Н.В., Сеница В.В.</i>	
Система управления безопасностью пищевой продукции на основе принципов ХАССП на примере макаронного производства .....	315
<i>Коник Н.В., Хитяева И.И., Ковалев А.В.</i>	
Организация и анализ системы контроля качества в СМК предприятий пищевой промышленности .....	321
<i>Конте Н.А., Пасько О.В.</i>	
Восприятие качества товаров потребителями: ассортимент мягкого биомороженого как десерта .....	324
<i>Кора О.Ю.</i>	
Новшества российской стандартизации .....	326
<i>Корсуновский Р.Б., Петрова В.С.</i>	
Деятельность института стандартов Израиля .....	329
<i>Курыло О.В.</i>	
Использование международных стандартов качества молочной продукции как условие повышения конкурентоспособности ОАО «Шкловский маслодельный завод» .....	333
<i>Ларченко Е.А., Ларченко А.В.</i>	
Система менеджмента качества при производстве и ремонте подвижного состава .....	335

<i>Лужецкая П.А., Водолазская Т.С.</i> Правовое регулирование и мотивация обеспечения качества продукции и услуг .....	338
<i>Лужецкая П.А., Гуртовой С.Н.</i> Особенности восприятия качества товаров потребителями, влияющие на их выбор .....	341
<i>Лужецкая П.А., Гурьева А.Н.</i> Техническое регулирование как основа правового управления качеством продукции и услуг .....	343
<i>Лужецкая П.А., Куц А.А.</i> Восприятие качества товаров потребителями.....	346
<i>Лужецкая П.А., Ниценко И.А., Троян С.П.</i> Восприятие потребителем качества товаров на примере кофе .....	349
<i>Матвеева Н.С.</i> Восприятие качества потребителем при выборе мучных кондитерских изделий .....	353
<i>Мидловец М.В., Тюкалова К.С.</i> Стандарты оказания медицинской помощи в предпринимательской деятельности .....	356
<i>Муздыбаев М.С., Муздыбаева А.С., Мырзабекова Д.М.</i> Проблемы обеспечения норм экологической безопасности при эксплуатации механических транспортных средств .....	359
<i>Мустафина О., Тагирова А.В.</i> Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов во Франции .....	362
<i>Низовцева А.-В.В.</i> Актуальность разработки специальных форм обслуживания для предприятий ресторанного бизнеса.....	365
<i>Никольченко Е.В.</i> Смертная казнь в международных стандартах и уголовном законе России: аргументы «за» и «против».....	368
<i>Новикова О.П., Макишкова Н.И., Преснухин А.В.</i> ABC-анализ как метод управления товарным ассортиментом в отеле.....	371
<i>Осипова Е.В.</i> Исследование восприятия качества товаров потребителями на примере рынка мучных кондитерских изделий .....	375
<i>Петрова Е.И., Бычкова А.Е., Васильева К.Н.</i> Обеспечение качества и безопасности пищевой продукции .....	379
<i>Рудницкая В.В.</i> Методы менеджмента качества для оценки удовлетворенности потребителей .....	381
<i>Саргсян С.А.</i> Проблемы экстрадиции в рамках международных стандартов и их применение в европейской практике .....	386
<i>Скворцова О.В.</i> Аналитический обзор налоговых преступлений и путей противодействия им в рамках международного сотрудничества .....	389
<i>Срыбник М.А., Эльман К.А.</i> Анализ экологической сертификации предприятий на основе международных стандартов .....	392
<i>Срыбник М.А., Эльман К.А.</i> Основные требования к экологическому образованию в государственных образовательных стандартах .....	395
<i>Суворов О.А., Подушкина А.Ю.</i> Психологические аспекты оценки качества обслуживания потребителями .....	399
<i>Тасенко В.А.</i> Уголовно-правовой статус несовершеннолетних в международных стандартах и уголовном законодательстве зарубежных стран.....	401
<i>Татарников К.А., Грачева П.В., Пасько О.В.</i> Разработка проекта кафе с применением 3D-технологий.....	404
<i>Тимошенко К.А.</i> Оценка восприятия качества продукции потребителем.....	407
<i>Тошпулатова Ф.З., Пасько О.В.</i> Актуальность продвижения гостиничных услуг через социальные сети .....	410
<i>Фирсова А.Е., Шадчнева А.А., Горяинов К.С.</i> Стандарты качества обслуживания гостей с ограниченными возможностями в гостиницах .....	414
<i>Фомичева П.Л.</i> Исследования качества предоставляемых услуг в торговых точках .....	418

<i>Ханкишиев Э.Э.</i>	
Маркетинговые исследования сертифицированной продукции халяль в г. Нижневартовске .....	421
<i>Шаповалова Ю.В.</i>	
Современные розничные торговые форматы в России .....	425
<i>Шутова О.А., Пилипец Е.В., Калинина В.Ю.</i>	
Разработка итоговой карты контроля плана ХАССП на примере кефира на молочном предприятии.....	428
<i>Шутова О.А., Телегина Д.Д.</i>	
Совершенствование системы менеджмента качества на примере предприятия ОАО «Знак хлеба».....	432
<i>Щербик Е.Е.</i>	
Качество как фактор, определяющий эффективность услуг .....	436