

Особую тревогу вызывает хранение скоропортящихся товаров, требующих специального оборудования и особых условий.

Продажа товаров является конечной стадией торгово-технологического процесса в магазине и как показывает зарубежный опыт в значительной степени формирует представление о качестве и полезности продуктов питания в сознании потребителя. Часто при этом на первый план выходит "нематериальное" качество и как показали исследования этому вопросу уделяется должное внимание только в отдельных торговых предприятиях ориентированных преимущественно на контингент потребителей с высоким уровнем дохода.

В то же время, "нематериальное качество" по данным зарубежных исследований может определять до 50% потребительского отношения к качеству вообще. Как негативную тенденцию следует отметить падение доверия отечественных потребителей к качеству продуктов питания и к качеству обслуживания в торговых предприятиях.

Современный потребитель пищевых продуктов хотел бы быть более информированным о качестве (в целом), составе, безвредности, стране-изготовителе, свежести, условиях и сроках хранения, применения и противопоказаний к нему многих продуктов.

Обобщая итоги исследований, следует отметить пассивную роль торговли в формировании качества продовольственных товаров.

В то же время из современной теории управления качеством известно, что если из "цепочки" управления (пеглы качества) выпадает хотя бы одно звено, то шансы получить на выходе качественный товар, соответствующий потребностям рынка и общества, значительно уменьшаются.

<http://edoc.bseu.by>

К ПРОБЛЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ АССОРТИМЕНТОМ И КАЧЕСТВОМ ТОВАРА

Миклушов М.Н., Сыцко В.Е.

Гомельский кооперативный институт

Существовавшие до распада СССР формы и методы управления ассортиментом и качеством товаров не могут эффективно применяться на данном этапе. В Республике Беларусь в течение последних лет создается законодательная и нормативная база, на основе которой в потребительской кооперации строится система управления ассортиментом и качеством товаров. Наиболее важными документами являются Закон РБ "О защите прав потребителей" принятый в 1994 году, постановление Совета Министров РБ № 625 от 22.09.93 г. "О введении обязательной сертификации товаров народного потребления, работ и услуг", постановление Министерства здравоохранения и Министерства образования и науки РБ 19.12.94 г. "О порядке государственной гигиенической регистрации и сертификации товаров народного потребления, химических и биологических веществ, материалов и изделий из них, продуктов питания, продовольственного сырья на территории Республики Беларусь", Положения о приемке товаров по количеству и качеству, утвержденное правительством РБ в 1996 г. и ряд других документов.

Управление качеством товаров строится на основе международных стандартов ИСО серии 9000, которые приняты в РБ в качестве национальных стандартов (СТБ ИСО 9001-96, ИСО СТБ 9002-96 и СТБ ИСО 9003-96).

В соответствии с утвержденными перечнями товаров в республике производится гигиеническая регламентация и регистрация парфюмерно-косметических и ряда других непродовольственных товаров. Без удостоверения о гигиенической регистрации такие товары запрещены к реализации и применению на территории республики.

В республике введена обязательная сертификация товаров с целью защиты потребителей от приобретения товаров, представляющих опасность для их жизни, здоровья и имущества, для устранения технических барьеров в международной торговле, для повышения качества и конкурентоспособности белорусских товаров, для защиты белорусского рынка от импортных недоброкачественных товаров, регламентируемая комплексом национальных стандартов СТБ.

В период 1991-1998 гг., когда РБ стала самостоятельным и независимым государством, в политике и экономике республики произошли колоссальные изменения в связи с переходом к рыночной экономике.

Эти изменения касаются технической и экономической политики в области стандартизации и управления качеством товаров.

Главнейшими целями этой политики в республике являются:

— защита интересов потребителей и государства от вредного воздействия продуктов или деятельности. Это в первую очередь касается товаров как отечественного, так и зарубежного производства;

— повышение конкурентоспособности товаров отечественного производства на внутреннем и внешнем рынках;

— устранение технических барьеров в торговле с другими странами.

Основные положения ГСС регламентируются основополагающими государственными стандартами РБ СТБ 1.0-96 и СТБ 1.5-98.

Основные положения национальной системы сертификации отражены в государственном стандарте СТБ 5.1.01-96 и СТБ 5.1.07-9.

Госстандарт РБ является государственным органом, отвечающим за политику в области стандартизации, метрологии, сертификации и защиты потребителя.

СТБ могут содержать обязательные требования, что противоречит требованиям Всемирной торговой организации (ВТО), в частности соглашению по техническим барьерам в торговле (ТБТ) от 15 апреля 1999 г., в котором стандарт определяется как документ, утвержденный признанным органом, в котором содержатся правила, директивы или характеристики товаров, или связанных с ними процессов, соблюдение которых не являются обязательными.

Характеристики товаров, соблюдение которых являются обязательными, должны производиться в технических предписаниях, которые не предусмотрены в ГСС РБ.

Поэтому, чтобы присоединиться в ВТО, в республике необходимо коренным образом реформировать систему нормативных требований и законодательных актов, регламентирующих управление ассортиментом и качеством. В настоящее время в РБ действуют свыше 20 тысяч стандартов и других НТД, все они содержат обязательные для соблюдения требования.

Для того, чтобы стать полноправным членом ВТО на основе соглашения ТБТ от 1999 г., Республике Беларусь необходимо:

1) привести в согласование государственные стандарты и технические предписания в соответствии с международными стандартами и предписаниями;

2) привести организацию и проведение процедур сертификации товаров в соответствии с международной практикой и правилами, развитие сети аккредитованных испытательных лабораторий по сертификации, которые бы могли совместно с западными партнерами участвовать в разработке процедур взаимного признания;

3) подключение к органам Госстандарта по надзору и контролю за соблюдением требований стандартизации и сертификации, по обеспечению качества и безопасности выпускаемых на рынок товаров и в борьбе с подложными и фальшивыми сертификатами органов МВД, КГБ, комитета госконтроля и прокуратуры.

В РБ товарная политика в области ассортимента и качества товаров регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

1. Закон РБ "О стандартизации";

2. Закон РБ "О сертификации продукции, работ и деятельности";

3. Закон РБ "О защите прав потребителя";

4. Закон РБ "Об обеспечении единства измерений";

5. Указ президента от 20.05.1999г. № 219 "О повышении конкурентоспособности продукции отечественного производства и об усилении ответственности изготовителей, поставщиков и продавцов за качеством продукции;

6. Постановление главного сан. врача РБ от 12.11.98г. № 32 "Положение о порядке осуществления государственной гигиенической регламентации и регистрации химических и биологических веществ, материалов и изделий из них, продукции производственно-бытового назначения, продуктов питания на территории РБ;

7. Постановление СМ РБ от 01.09.99 г. № 1371 "Положение о государственном надзоре за выполнением требований стандартов, обеспечением единых измерений и контроля за соблюдением правил обязательной сертификации".

В РБ в качестве государственных стандартов внедрены стандарты ИСО серии 9000.

СТБ ИСО 9001-96 "Системы качества. Модели обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании".

СТБ ИСО 9002-96 "Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже, обслуживании".

СТБ ИСО 9003-96. "Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях".

Требования, установленные в этих стандартах, являются дополнительными по отношению к техническим требованиям на продукцию.

Литература:

Сыцко В.Е., Миклушов М.Н. Комплексная оценка одежды на ЭВМ // Матер. III Международной научной конференции по товароведению "Качество — путь к прогрессу и благосостоянию". Познань-Польша, 1990. — С.90.

Сыцко В.Е., Миклушов М.Н., Моисеева Т.М. Управление ассортиментом, комплексная оценка качества и конкурентоспособности товаров с применением ЭВМ: Учебное пособие. — Гомель: ГКИ, 1998. — 39 с.