

Тема №3  
**НОРМАТИВНО – ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ  
КАЧЕСТВОМ**

**Целевые установки темы**



- 1. Рассмотреть структуру и содержание нормативно-правовых основ управления качеством продукции и услуг, оценить их значимость для деятельности предприятия;**
- 2. Уяснить сущность и содержание Государственной системы стандартизации России**

**Правовое регулирование - процесс воздействия государства на общественные отношения с помощью юридических норм (норм права).**

**Нормативно - правовое регулирование жизнедеятельности человека и общества может осуществляться на различных уровнях, в том числе:**



**1. На уровне отдельного государства – государственная система нормативно-правового регулирования**

**2. На международном уровне – международная (межгосударственная) система нормативно-правового регулирования**



**Включает**

**Нормативно – правовые акты, принимаемые полномочными международными организациями (ИСО, МЭК и др.), имеющие особенный (специфический) порядок вступления в силу и оговоренную область применения**

**Нормативно – правовые акты, принимаемые группами государств – международные договоры, межгосударственные стандарты и др.**

## Вопрос №1

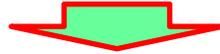
**Федеральное законодательство в области управления качеством продукции и услуг**

**Система нормативно–правового регулирования отношений в области качества продукции и услуг РФ включает**



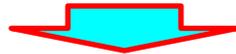
1	Конституцию РФ;
2	Федеральные законы
3	Постановления Правительства РФ
4	Нормативно-правовые акты центральных органов исполнительной власти
5	Национальные стандарты РФ различных категорий
6	Законы и другие нормативно-правовые акты субъектов РФ

**Основной закон государства – Конституция РФ (ст.:20, 37, 41, 42, 43, и др.) определяет**



граждане имеют право на жизнь, труд, отдых, охрану здоровья, благоприятную окружающую среду, образование и т.д., и при нарушении этих прав каждый гражданин может обратиться в суд

## **Федеральные законы**



**ФЗ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г.  
( в редакции 9.01.1996 г., с изм. от 30.12.2001 г.)**

**ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2.01.2000 г.  
(с изм., внесенными Федеральным законом от 12.06.2008 N 88-ФЗ)**

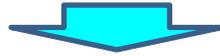
**ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. N 184-ФЗ (с изм. 2010 г.)**

**Гражданский  
Кодекс РФ.**

**Уголовный  
Кодекс РФ**

**Кодекс РФ об административных  
правонарушениях**

## Нормативно-правовые акты Правительства РФ



1. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». В редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 г. N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49)

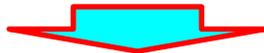
2. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания».

3. Постановление Правительства РФ от 10.05.2007 N 276 "О внесении изменений в Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. N 1036

4. Распоряжение Правительства РФ от 15 июля 2005 г. № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения» (приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86)

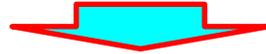
5. Решение Совета глав правительств СНГ от 25 ноября 2005 г. «Об утверждении положения о конкурсе на соискание Премии Содружества Независимых Государств за достижения в области качества продукции и услуг»

# Государственные стандарты РФ в сфере туризма



1	ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения
2	ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
3	ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения
4	ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг
5	ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6	ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
7	ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

## Государственные стандарты РФ в сфере туризма (продолжение)



8

**ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки.  
Номенклатура показателей качества.**

9

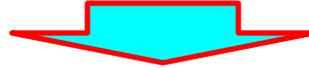
**Совокупность ГОСТ–ов: Система показателей качества продукции.  
(по отраслям и видам продукции)**

# Государственные стандарты РФ в сфере гостеприимства



1	ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
2	ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
3	ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования
4	ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
5	ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6	ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7	ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей

## Международные стандарты ИСО, принятые в РФ в качестве государственных



1	ISO 9000:2005	ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные принципы и словарь
2	ISO 9001:2008	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования
3	ISO 9004:2009	ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества
4	ISO 19011:2011	ГОСТ Р ИСО 19011-2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

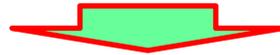
## Вопрос №2

# Государственная система стандартизации

***Стандартизация*** – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг

***Техническое регулирование*** - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных или на добровольной основе требований к продукции или к связанным с ней процессам, к выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия

**Государственная система стандартизации (ГСС) – совокупность государственных стандартов, определяющих:**



**1. Основные понятия, цели и задачи стандартизации**

**2. Методику планирования, организации и проведения работ по стандартизации**

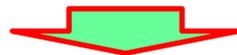
**3. Порядок разработки, внедрения и обращения стандартов и других нормативно-технических документов по стандартизации**

**4. Порядок внесения в них изменений**

**5. Контроль за внедрением и соблюдением стандартов**

**6. Правила построения, изложения, оформления и содержания стандартов и др.**

## Основные стандарты входящие в ГСС РФ



1	ГОСТ Р 1.0-92 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения
2	ГОСТ Р 1.2-92 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Порядок разработки государственных стандартов
3	ГОСТ Р 1.4-93 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Стандарты отраслей, стандарты предприятий, стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений. Общие положения
4	ГОСТ Р 1.5-92 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов
5	ГОСТ 1.8-95 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Порядок разработки и применения межгосударственных стандартов

## Основные нормативно-технические документы по стандартизации



**Стандарт – нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом**

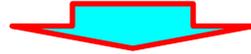
**Технические условия (ТУ) – нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс требований к конкретным типам, маркам, артикулам продукции**

## Объекты стандартизации



**Изделия, нормы, правила, требования, методы, термины, обозначения и т.п., имеющие перспективу многократного применения в науке, технике, промышленности, сельском хозяйстве, строительстве, на транспорте и в связи, в культуре, здравоохранении, а также в международной торговле**

## Цели стандартизации



Повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера

Повышение уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений

Обеспечение конкурентоспособности и качества продукции (работ, услуг), единства измерений, рационального использования ресурсов, взаимозаменяемости технических средств, технической и информационной совместимости

Создание систем классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации, систем обеспечения качества продукции (работ, услуг), систем поиска и передачи данных, содействие проведению работ по унификации

## Принципы стандартизации



Добровольное применение документов в области стандартизации

Максимальный учет при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц

Применение международных стандартов как основы разработки национальных стандартов, за исключением случаев, если такое применение признано невозможным в Российской Федерации

Недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг

Обеспечение условий для единообразного применения стандартов

## Виды стандартизации



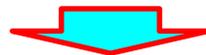
**Международная стандартизация** проводится специальными международными организациями или группой государств с целью облегчения взаимной торговли, научных, технических и культурных связей

**Национальная стандартизация** проводится в масштабе государства под руководством национального органа РФ по стандартизации

**Региональная стандартизация** проводится в масштабе региона под руководством региональной организации по стандартизации

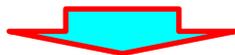
**Местная стандартизация**, проводимая на предприятиях (в объединениях) и устанавливающая требования, нормы и правила, применяемые только на данном предприятии

## Выводы по теме:



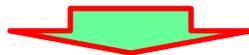
1	<b>Нормативно–правовое регулирование отношений в области качества продукции и услуг может осуществляться на международном, национальном (государственном), региональном и местном уровнях</b>
2	<b>Основу нормативно–правового регулирования отношений в области качества продукции и услуг составляют федеральные законы и национальные стандарты различных уровней</b>
3	<b>Государственная система стандартизации РФ функционирует в тесном взаимодействии с международными организациями по стандартизации (ИСО, МЭК и др.) на основе приоритетного соблюдения интересов страны</b>
4	<b>Важнейшими целями стандартизации является повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан и обеспечение конкурентоспособности и качества продукции, работ и услуг</b>

## Вопросы, выносимые на семинар по теме №3



1	<b>Состав и структура системы нормативно–правового регулирования вопросов производства и реализации продукции и услуг соответствующего уровня качества в РФ</b>
2	<b>Основные Федеральные законы, регулирующие вопросы качества продукции и услуг. Краткая характеристика</b>
3	<b>Основные нормативно – правовые акты Правительства РФ, регулирующие вопросы качества продукции и услуг. Краткая характеристика</b>
4	<b>Основные Государственные стандарты, регулирующие вопросы качества продукции и услуг в области туризма и гостеприимства</b>
5	<b>Государственная система стандартизации в РФ. Основные понятия и определения</b>
6	<b>Цели и принципы стандартизации</b>
7	<b>Виды стандартизации и категории стандартов</b>

## Темы выступлений для самостоятельной подготовки



1	Структура и содержание ФЗ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. ( в редакции 9.01.1996 г., с изм. от 30.12.2001 г.)
2	Структура и содержание ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. N 184-ФЗ (с изм. 2010 г.)
3	Аналитический обзор государственных стандартов РФ в сфере туризма
4	Аналитический обзор государственных стандартов РФ в сфере гостеприимства