

Волкова Татьяна Михайловна

### **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ТРАКТОВКЕ ПОНЯТИЯ "КАЧЕСТВО"**

В статье рассматривается проблема дефиниции понятия "качество". Результатом анализа существующих теоретических взглядов на эту проблему стало выделение ряда подходов к пониманию его сущности. Автором делается вывод о необходимости рассмотрения категории "качество" в зависимости от сферы деятельности предприятия.

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/1/2013/1/12.html](http://www.gramota.net/materials/1/2013/1/12.html)

**Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.**

Источник

### **Альманах современной науки и образования**

Тамбов: Грамота, 2013. № 1 (68). С. 39-42. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/1.html](http://www.gramota.net/editions/1.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/1/2013/1/](http://www.gramota.net/materials/1/2013/1/)

### **© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [almanac@gramota.net](mailto:almanac@gramota.net)

Россия, в свою очередь, предполагает увеличение пошлины на экспорт нефтепродуктов и нефть. На сырую нефть пошлина увеличится с 1 апреля 2011 г на 16% и составит 423,8 долл. за тонну (в настоящее время пошлина достигает 365,8 долл. за тонну) [7].

Безопасность стран находится под воздействием реально существующих угроз военного, военно-технического, экономического и геополитического происхождения. Торговое партнерство реально сопровождается скрытыми тенденциями негативного характера.

Одним из значительных факторов в обеспечении благоприятных условий доступа на внешние рынки должно стать присоединение России к ВТО, что позволит перейти на качественно новый уровень в устранении дискриминационного подхода к установлению торговых барьеров нашими торговыми партнерами.

В связи с национальными интересами активного выхода российских компаний на азербайджанский рынок необходима системная и масштабная поддержка таких компаний со стороны государства в сфере экспорта и инвестиций в Азербайджан, а также преодоление барьеров доступа российской продукции на азербайджанский рынок. При этом Россия создает все условия соответствующим российским структурам для активного участия Азербайджана в выработке мер по преодолению барьеров в торгово-экономическом сотрудничестве и увеличению взаимного доступа товаров на территорию обоих государств.

Таким образом, возникающие торговые спорные и нерешенные вопросы в рамках торгово-экономических отношений России с Азербайджаном усугубляют положение России, нанося ей определенный ущерб. Россия, в свою очередь, вносит ответные меры в отношении товаров, экспортируемых Азербайджаном. В результате создаются конфликтные ситуации, которые со временем могут перерасти в риски экономического характера, что не способствует защите уязвимых отраслей национальной экономики страны.

Одним из самых распространенных барьеров в торговых спорах между Азербайджаном и Россией является применение дифференцированных ставок акцизного налога, когда в отношении импортной продукции применяются ставки акциза существенно выше, чем в отношении отечественной продукции.

В целом несогласованность правил поставки товаров, отсутствие соответствующих международных договоренностей и соглашений, а также нарушение нормальных условий конкуренции во внешней торговле России и Азербайджана позволяют торговым партнерам России применять ограничительные меры в отношении российских товаров. Кроме того, риски экономического и политического характера, возникающие в нестабильном взрывоопасном регионе, вызывают определенные сложности и трудности в торгово-экономических отношениях России с Азербайджаном.

Устранение кризисных ситуаций во внешней торговле является приоритетом во внешнеэкономической политике любого государства при одновременном обеспечении благоприятных внутренних и внешних условий для международной кооперации.

#### Список литературы

1. [www.azeri.ru](http://www.azeri.ru)
2. [www.dvabop.narod.ru](http://www.dvabop.narod.ru)
3. [www.economy.gov.az](http://www.economy.gov.az)
4. [www.embrus-az.com](http://www.embrus-az.com)
5. [www.gks.ru](http://www.gks.ru)
6. [www.nationalsecurity.ru](http://www.nationalsecurity.ru)
7. [www.ng.ru](http://www.ng.ru)

УДК 338.46

#### Экономические науки

*В статье рассматривается проблема дефиниции понятия «качество». Результатом анализа существующих теоретических взглядов на эту проблему стало выделение ряда подходов к пониманию его сущности. Автором делается вывод о необходимости рассмотрения категории «качество» в зависимости от сферы деятельности предприятия.*

*Ключевые слова и фразы:* социально-экономическая эффективность; качество; качество услуг; сфера услуг; отличительные особенности услуг от товаров промышленного производства.

**Татьяна Михайловна Волкова**

*Кафедра менеджмента в сфере сервиса*

*Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики (филиал) в г. Великом Новгороде  
garden27785@mail.ru*

#### ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ТРАКТОВКЕ ПОНЯТИЯ «КАЧЕСТВО»<sup>©</sup>

Традиционно проблемы экономических систем идентифицировали с проблемами народного хозяйства в комплексе, не учитывая особенности развития мезоуровня - отдельных отраслей, микроэкономические

субъекты которых образуют некоторое первичное звено - основу системы, их совокупность - основание для многоуровневой пирамиды, которая включает также государственные институты, формирующие социально-экономическую политику в целом. Представляется естественным, что от того, насколько эффективно функционирует именно микроэкономическое основание, зависит в целом социально-экономическое благополучие экономической системы страны.

В основе социально-экономического производства лежит рост социально-экономической эффективности. Критерий сравнительной социально-экономической эффективности есть соответствие стандартам или наилучшим образцам, принятым в мировой практике, или среднему уровню, соответствующему данному уровню развития отрасли, достигнутому в настоящий момент времени [5].

Первым определение термину «качество» дал американский ученый Джозеф Джуран [1, с. 24], который считает, что качество - это пригодность к использованию. Данное понятие включает в себя четыре элемента:

- восприятие потребителями проекта (дизайна) товара;
- степень, с которой товар соответствует проекту/спецификациям;
- доступность товара для приобретения, его надежность и ремонтпригодность;
- доступный сервис.

Арменд Фейгенбаум определяет качество как «решение потребителя, а не инженера или маркетолога. Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром, а измеряется в соответствии с удовлетворением его требований. Требования могут быть выражены явно или неявно, могут быть сознательными или неосознаваемыми, объективными или субъективными. Представление о качестве постоянно меняется, не стоит на месте на конкурентном рынке» [4, с. 34].

А. А. Голиков под качеством продукции понимает совокупность и уровень потребительских свойств благ природы, труда и продуктов труда, характеризующих их общественную полезность.

У Г. Г. Азгальдова под качеством подразумевается совокупность относящихся к потребительской стоимости свойств любого продукта труда. Любой продукт труда имеет практически бесконечное количество различных характеризующих его свойств. Нас интересуют не все теоретически возможные свойства какого-либо продукта, а только те из них, с которыми мы сталкиваемся в процессе потребления. В подавляющем числе случаев под термином «качество» понимают именно свойства, которые характеризуют потребительскую стоимость. Таким образом, качество - это комплексная характеристика продукта труда, отражающая совокупность всех свойств, относящихся к его потребительской стоимости.

Немецкое общество качества дает следующее определение: качество есть совокупность свойств и признаков изделий или процессов, которые обуславливают степень их пригодности для использования по назначению [3, с. 4].

По ГОСТу 15467-79, качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворить определенные потребности в соответствии с ее назначением.

В Международном стандарте ISO 8402:1994 качество определяется как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. При этом определение качества относится как к товарам и услугам, так и к процессам производства товаров и услуг. Любая продукция (услуга) должна соответствовать определенным требованиям потребителей. Качество характеризует соответствие товара (услуги) этим требованиям. Свойства товара (услуги), которые характеризуют их пригодность к выполнению определенных требований, называются признаками, характеристиками качества.

Прежде чем перейти к определению качества услуг рассмотрим само понятие «услуги» и «качество услуги».

По ГОСТу 50691-94, услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя [2]. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяют на две группы:

- материальные услуги, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказу граждан, а также перевозку грузов и людей. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.;

- социально-культурные услуги, обеспечивающие поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. В частности, к социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Уровень качества услуги - относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

Качество в организациях сферы сервиса является критическим фактором, на который руководители и сотрудники должны обращать внимание в первую очередь, чтобы увеличить уровень прибыли и степень удовлетворения потребителей. Повышение качества оказываемых услуг позволяет организациям сферы выживать и конкурировать на мировом рынке. Исследование качества в организациях сферы сервиса включает маркетинговое, организационное и управленческое направления, отражающие многочисленные подходы разных школ определяющих качество результата.

Концепция качества берет начало в сфере производства. В широком смысле, качество отражает степень совершенства товара или услуги. Тем не менее концепция качества не имеет однозначной трактовки. Гарвин выделяет пять различных подходов к определению термина качества.

Согласно трансцендентному подходу, качество - синоним превосходства или природного совершенства. Гарвин, Эванс и Линдсей считают, что качество связано со сравнением характеристик продукта или услуги. Ветцель утверждает, что настоящее качество не может быть точно определено, оно может быть осознано только посредством своего опыта.

Согласно продукто-ориентированному подходу, качество может быть точно определено, изменения могут быть измерены. Различия в качестве определяются какими-либо отличительными чертами продукта; например, количество стежков на сантиметр. Особенностью данной трактовки качества является предположение, что качество часто связано с ценой; чем выше цена, тем выше качество. Это подразумевает, что качество может быть достигнуто только через ряд особых характеристик повышающих стоимость продукта. Однако цена не всегда является показателем качества.

Подход, основанный на пригодности к использованию, определяет качество как «пригодность для использования по назначению». Позицию «установить пригодность для использования по назначению» необходимо рассматривать с точки зрения предназначения продукта, частоты использования, стоимости, эксплуатационных качеств, надежности и прочности. Использование этого подхода приводит к удовлетворению потребителей и является важным при управлении предприятием.

Промышленный подход определяет качество как конечный результат, соответствие техническим условиям. Технические условия Гросби, Гарвин, Ветцель определяют как цели и объективные стандарты, определяемые предприятиями. Это определение допускает, что высокое качество может быть достигнуто путем установления соответствия особым целям или спецификациям. Данная трактовка широко используется в области контроля.

Ценностно-ориентированный подход определяет качество исчислением затрат на создание продукта и цены для потребителей. Ветцель утверждает, что этот подход сочетает две концепции - концепцию качества и концепцию ценности. Применение этого подхода на практике вызывает определенные трудности. К концу 1980-х, благодаря значительному росту сектора услуг, появился более совершенный подход к качеству услуг. Эванс описывает организации сферы сервиса в общем виде как «организации главным образом заинтересованные в обеспечении широкого количества различных услуг для отдельных лиц, бизнеса и государственных учреждений. Быстрый рост сферы услуг предоставляет новые перспективы относительно качества продуктов. Организации, такие как банки, гостиницы и больницы не производят материальных товаров. Взаимодействие между сотрудниками и потребителями является критическими в таких организациях. Результат деятельности организаций сферы сервиса и промышленных предприятий во многом отличается (Табл. 1) [5, p. 13]. Для организаций сферы сервиса характерен большой объем сделок. Услуги потребляются по мере их оказания и не подлежат хранению как промышленные товары. Услуги являются трудоемкими, в то время как производство - капиталоемким. В организациях сферы сервиса работники и потребители чаще всего должны взаимодействовать в процессе оказания услуги. Более того, можно утверждать, что восприятие качества услуги основано на взаимодействии потребителя с обслуживающим персоналом.

**Табл. 1.** Сравнительная характеристика услуг и промышленных товаров

Услуги	Промышленные товары	Отличительные особенности
Не материальны	Материальны	Качество услуги проявляется во время её предоставления. Качество зависит от людей. Отсутствует прямой контроль.
Неразрывность производства и потребления	Раздельность производства и потребления	Потребители услуг влияют друг на друга при оценке качества услуги. Потребители услуг принимают участие и влияют на ее оказание. Обслуживающий персонал влияет на качество оказываемой услуги. Невозможно спрятать ошибки и недостатки в качестве услуг.
Гетерогенные	Гомогенные	Предоставление услуги и удовлетворение потребителя зависит от поведения и действий обслуживающего персонала. Качество услуги зависит от множества не контролируемых факторов.
Не подлежат хранению	Подлежат хранению	Услуга не может быть возвращена или перепродана.

Процесс производства услуг обычно требует большей степени кастомизации, чем промышленные товары. Кастомизация обычно отражает гетерогенный аспект услуги или потенциальное изменение выполнения

услуги. Отличительные особенности услуг от товаров промышленного производства имеют важное значение для эффективного функционирования предприятий сферы сервиса.

Согласно вышерассмотренным пяти подходам к качеству и отличительным характеристикам между продуктами и услугами, необходимость в различных определениях качества имеет место в зависимости от сферы деятельности предприятия.

#### Список литературы

1. Бенделл Т. Наставники по качеству: сборник кратких очерков о самых знаменитых зарубежных деятелях в области качества. М.: РИА «Стандарты и качество», 2000.
2. ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг: утв. Постановлением Госстандарта РФ от 29 июня 1994 г. № 181. Введ. 01.01.95.
3. Егорова Е. С. Качество услуг социально-экономической организации: монография. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. 88 с.
4. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. М.: Экономика, 1994.
5. Yasser Ahmed Al Tayeb. The Effects of National Culture on Service Quality: towards a New Model in the Hotel University of Twente. The Netherlands, 2007.

УДК 8

#### Филологические науки

*Статья посвящена рассмотрению особенностей богородичного экфрасиса в стихотворении М. Волошина «Реймская Богоматерь». Интерес к исследованию интермедиальных связей, интермедиальной инкорпорации и экфрасиса как её частного случая в современном литературоведении свидетельствует об актуальности дальнейшего научного изучения экфрастических описаний. Основное внимание автор уделяет изучению взаимодействия живописного, архитектурного, скульптурного и литературного кодов в стихотворении М. Волошина, указывает на особый синтетизм творчества поэта.*

*Ключевые слова и фразы:* религиозный экфрасис; богородичный экфрасис; интермедиальность; синтез искусств; интермедиальная инкорпорация; текст.

**Мария Александровна Гордина**

*Кафедра литературы*

*Восточно-Сибирская государственная академия образования*

*m-gordina@mail.ru*

### БОГОРОДИЧНЫЙ ЭКФРАСИС В СТИХОТВОРЕНИИ М. ВОЛОШИНА «РЕЙМСКАЯ БОГОМАТЕРЬ»<sup>©</sup>

Творчество многих художников Серебряного века, в частности М. Волошина, - это яркий пример интермедиального взаимодействия кодов пластических искусств и поэзии. М. Волошин занимался изучением истории живописи в Луврской школе музееведения, постигал особенности метода импрессионистов во время посещения виднейших музеев Европы, галерей и художественных мастерских Парижа, интересовался техникой восточной (японской) гравюры, историей готической архитектуры и скульптуры. Особое внимание М. Волошина к произведениям пластических искусств, опора на культурный контекст становятся важнейшими чертами его поэзии и прозы, обуславливая чрезвычайную экфрастическую наполненность волошинского текста.

Приём экфрастического описания как частного случая интермедиальной инкорпорации активно исследуется в современном литературоведении, сам термин «экфрасис», во многом благодаря работам Л. Геллера, Б. Кассен, О. М. Фрейденберг, М. Рубине, У. Митчелла и др., прочно вошёл в научный обиход. Под экфрасисом понимается словесное описание произведения пластических искусств (живописного полотна, скульптуры, архитектурного памятника), дополненное изображением переживания воспринимающего произведения поэта или писателя. При исследовании творчества М. Волошина особого внимания заслуживают примеры религиозного, в частности богородичного экфрасиса, один из которых представлен в стихотворении «Реймская Богоматерь».

Понятие «религиозный экфрасис» ввёл Л. Геллер в статье «Воскрешение понятия, или Слово об экфрасисе», сыгравшей роль введения к сборнику «Экфрасис в русской литературе» [2]. Н. Е. Меднис также обращается к исследованию генезиса и структурно-содержательных особенностей данного приёма в статье «Религиозный экфрасис в русской литературе» [3].

Религиозный экфрасис, как и всякий иной, не является только словесной визуализацией произведения искусства, которая в силу ненужного дублирования просто не прижилась бы в литературе. Как правило, экфрасис направлен на выражение того, «что в литературе мы назвали бы подтекстом, а в живописи, наверное,