

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

**ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –
НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА
РОССИИ И СТРАН АТР**

Материалы XXI международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

апреля 2020 г.

В пяти томах

Том 3

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2020

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Е.М. Трапезникова
магистрант

Е.Н. Смольянинова
канд. экон. наук, доцент

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия

В современной социально ориентированной экономике проблемы качества выдвигаются на первое место как для предприятий-товаропроизводителей, так и торговых посредников. В мире, где качество продукта становится критическим показателем конкурентоспособности, ограниченные возможности контроля качества, а также отсутствие единой методики оценки и совершенствования системы менеджмента качества являются наиболее острой проблемой для предприятий розничной торговли.

Ключевые слова и словосочетания: система менеджмента качества, управление качеством, методические рекомендации, снижение издержек, экономическая прибыль.

THE PROBLEM OF CLASSIFICATION OF GARMENTS

In the modern socially oriented economy, quality problems are put forward to the first place for both commodity producers and trade intermediaries. In a world where product quality is becoming a critical indicator of competitiveness, limited quality control capabilities, as well as the lack of a unified methodology for evaluating and improving the quality management system, are the most pressing problems for retailers.

Keywords: quality management system, quality management, guidelines, cost reduction, economic profit.

Исследование ежегодных отчетов по числу выданных сертификатов международной организацией ISO за последние 5 лет свидетельствует об устойчивой и растущей тенденции внедрения менеджмента качества на предприятия всего мира.

Исследование Российской исследовательской организации ВЦИОМ на тему «качество жизни россиян: ключевые факторы» показало, что качество и доступность продуктов питания в 2018 находится на пятом месте по важности из тринадцати предложенных характеристик (табл. 1). При этом параллельно, по данным ВЦИОМ, наблюдается снижение удовлетворённости качеством и доступностью продуктов питания, в 2018 году показатель снизился на 0.07 по отношению к 2017 году и составил 3,58 по пятибалльной шкале [1].

Результат опроса ВЦИОМ

Таблица 1

Качество жизни россиян: ключевые показатели

| Характеристика | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------|------|------|
| Здоровье | 4.84 | 4.78 | 4.85 | 4.77 | 4.69 |
| Безопасность | - | 4.73 | 4.79 | 4.7 | 4.61 |
| Стабильный заработок | 4.59 | 4.68 | 4.68 | 4.66 | 4.55 |
| Экология (качество воды и воздуха) | 4.64 | 4.61 | 4.73 | 4.63 | 4.52 |
| Качество и доступность продуктов питания | 4.63 | 4.68 | 4.73 | 4.61 | 4.51 |

| Характеристика | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|------|------|
| Доступность медицинской помощи | - | - | - | 4.61 | 4.48 |
| Комфортные жилищные условия | - | 4.66 | 4.56 | 4.52 | 4.45 |
| Качественное образование | 4.15 | 4.51 | 4.56 | 4.51 | 4.47 |
| Развитая коммунальная инфраструктура | 4.41 | 4.49 | 4.47 | 4.38 | 4.32 |
| Информационная доступность – телефония и Интернет | 0 | 0 | 0 | 4.22 | 4.21 |
| Доступность объектов культуры и отдыха | 3.91 | 4.34 | 4.08 | 4.01 | 4.02 |
| Доступность качественных предметов одежды, мебели, бытовой техники, автомобилей | 4.15 | 4.29 | 4.1 | 3.9 | 3.87 |
| Профессиональная карьера | 3.74 | 4.1 | 4.03 | 3.87 | 3.85 |

Согласно официальным данным Управления Роспотребнадзора по Приморскому краю большая часть составленных в 2018 году административных протоколов о нарушениях нормативных требований законодательства Российской Федерации приходится на предприятия продовольственной торговли, наименьшая – на предприятия пищевой промышленности, что является свидетельством необходимости эффективного управления качеством на предприятиях розничной торговли [2]. Результаты проверок Роспотребнадзоре за 2018 год по факту нарушения требований нормативных правовых актов ЕАЭС, законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей на предприятиях продовольственной торговли представлены на рис. 1.

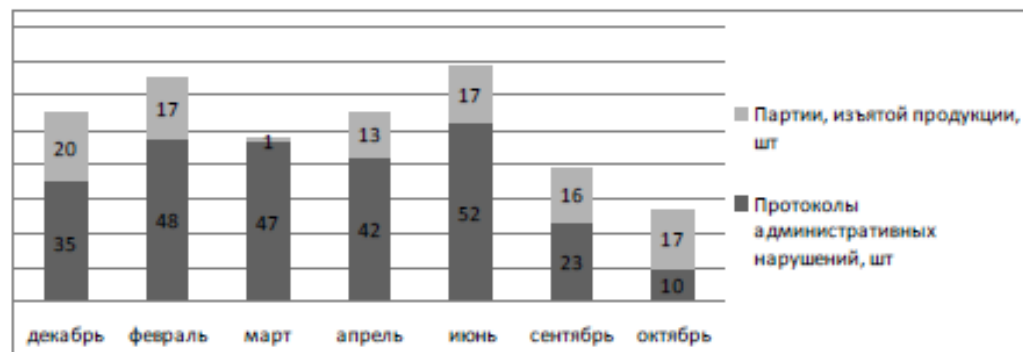


Рис. 1. Результаты проверок Роспотребнадзоре за 2018 год по факту нарушения требований нормативных правовых актов ЕАЭС, законодательства РФ

По данным из Доклада по правоприменительной практике контрольно-надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора по Приморскому краю за 2018 года чаще всего нарушались требования:

- 1) ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»;
- 2) ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»;
- 3) ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции»;
- 4) Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- 5) СП 2.3.6.1066-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов» [2].

При исследовании данного вопроса была проведена анализ и оценка результативности действующей системы менеджмента качества (далее СМК) крупного торгового предприятия Приморского края ООО «Селена».

В ходе анализа СМК было выявлено, что на предприятии не налажена деятельность, связанная с анализом и совершенствованием действующей СМК.

За основу для оценки результативности СМК предприятия была взята методика Мешярековой В.Е. Данная методика позволяет оценить такие составляющие СМК, как результатив-

ность процессов, степень достижения целей предприятия в области качества, а также степень удовлетворенности потребителей.

Оценка результативности СМК проводилась через комплексную оценку результативности процессов, степени достижения целей предприятия в области качества, степени удовлетворенности потребителя по формуле:

$$R = \frac{R_{\text{пр}} \times K_1 + S_{\text{ц}} \times K_2 + УП \times K_3}{K_1 + K_2 + K_3} \cdot 100$$

где R – результативность СМК;

$R_{\text{пр}}$ – общая результативность процессов СМК, %;

$S_{\text{ц}}$ – степень достижения Целей предприятия в области качества, %;

УП – степень удовлетворенности потребителя, %;

K_1 – коэффициент весомости результативности процессов СМК в результативности СМК;

K_2 – коэффициент весомости степени достижения Целей предприятия в области качества в результативности СМК;

K_3 – коэффициент весомости степени удовлетворенности потребителя в результативности СМК.

В результате проведения оценки результативности на предприятии ООО «Селена» исследуемая СМК была оценена как удовлетворительно эффективная, показатель результативности составил 75,24%. Шкала оценки результативности изображена в табл.2.

Таблица 2

Шкала оценки результативности СМК

| Значение результативности СМК (R), % | Оценка результативности |
|--------------------------------------|-------------------------|
| $R < 50\%$ | Недопустимая |
| $50\% \leq R < 70\%$ | Критическая |
| $70\% \leq R < 85\%$ | Удовлетворительная |
| $85\% \leq R < 95\%$ | Хорошая |
| $95\% \leq R \leq 100\%$ | Высокая |

Деятельность по повышению результативности удовлетворительной СМК подразумевает доработку отдельных процессов и улучшения их качества на каждом этапе системы.

Таким образом, для повышения результативности СМК торгового предприятия была разработана методика постоянного совершенствования СМК, разработанная на основе данных анализа действующей СМК и требований ИСО 9001:2015 (рис. 2).

Результатами реализации предложенной методики являются выявление проблемных и перспективных направлений, расширение горизонтов прогнозирования и планирования деятельности в области качества.

Преимущества методики:

- учитывает требования международного стандарта ИСО 9001:2015;
- учитывает специфику торгового предприятия;
- ориентирована на постоянное совершенствование СМК с учетом изменения внешней среды;
- нацелена на достижение положительного экономического эффекта.

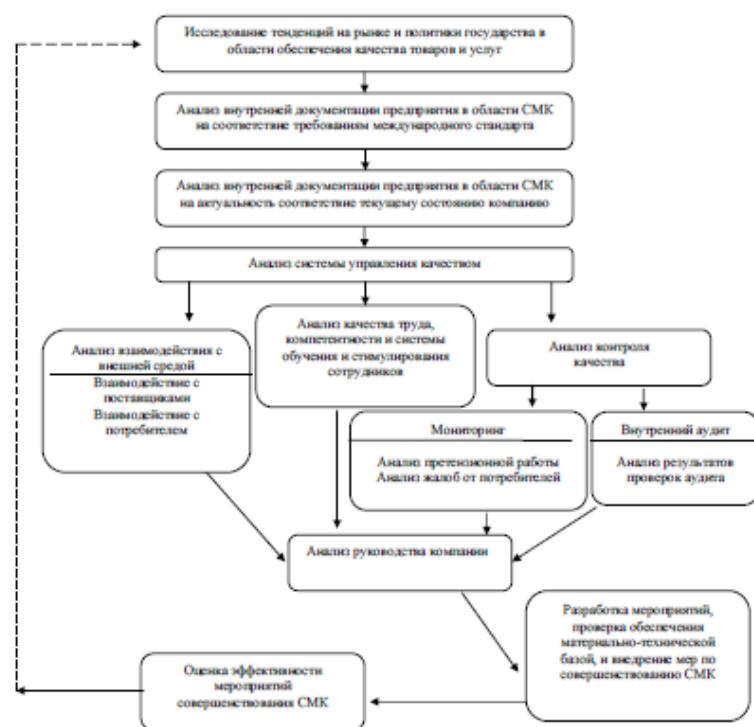


Рис. 2. Методика постоянного совершенствования СМК торгового предприятия

Совершенствование процессов СМК направлено на повышение качества реализуемых торговым предприятием товаров и снижение издержек предприятия, связанных с убытками, обусловленными организацией недостаточно эффективной СМК. К таким убыткам можно отнести:

- списание товаров, принятых в результате некачественного входного контроля;
- списание товаров преждевременно утративших свои потребительские свойства в процессе неправильного хранения;
- судебные издержки и издержки связанные со штрафными санкциями, наложенными в ходе плановых и внеплановых проверок надзорных органов в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей на предприятиях продовольственной торговли.

Повышение качества реализуемой продукции и сопутствующих услуг является огромным конкурентным преимуществом для торговых посредников. Совершенствование качества продукции на всех этапах СМК оказывает положительное влияние на имидж, тем самым достигается рост числа лояльных потребителей и как следствие осуществляется главная цель коммерческого предприятия – увеличение экономической прибыли.

Таким образом, методика имеет значимую практическую ценность, заключающуюся в положительном экономическом эффекте от её использования, и может применяться на всех предприятиях розничной торговли.

1. Результаты исследования ВЦИОМ [Электронный ресурс] // ВЦИОМ – URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9460>

2. Доклад по правоприменительной практике контрольно-надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора по Приморскому краю за 4 квартал 2018 года с руководством по соблюдению обязательных требований, дающим разъяснение, какое поведение является правоммерным. [Электронный ресурс] // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю – URL: http://25.rosпотребнадзор.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J/content/id/990272