

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТОРГОВЛЕ

Прижков А.А.

**Научный руководитель – Крукович О.В., ст. преподаватель
Могилевский государственный университет продовольствия
г. Могилев, Республика Беларусь**

Целью деятельности в области управления качеством торговых организаций является предоставление покупателю необходимого уровня качества торговых услуг и товаров. В целом, менеджмент качества в торговле является в своем роде продолжением менеджмента качества в производстве, поскольку торговля выступает в роли посредника между производителями товаров и их потребителями.

Однако в настоящее время существует ряд проблем, связанных с управлением качеством в торговле: отсутствие системного подхода в управлении и общей концепции повышения качества торговых услуг; необходимость усиления механизма управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции. Например, многие производители пищевой продукции используют системные подходы в своей деятельности и, соответственно, формируют необходимое потребителю качество своей продукции. Но такой это приводит к повышению качества отдельного элемента системы – самого продукта, однако не повышает стоимость всей системы для потребителя товара. Таким образом, улучшенные качественные характеристики отдельного элемента системы на этапе производителя могут компенсироваться низкими свойствами других – на этапе обращения и реализации. Для решения этой проблемы необходимо, чтобы представители торговых и производственных организаций скоординировано участвовали в управлении качеством продукции практически на всех стадиях ее жизненного цикла.

Кроме того, современные проблемы управления качеством в торговле носят не только методологический, а чисто практический характер, причинами которых являются отсутствие квалифицированных кадров, недостаточный опыт массового использования статистических методов, отставание в автоматизации технологических и управленческих процессов.

На наш взгляд, для повышения эффективности деятельности, связанной с управлением качеством в торговле, целесообразно разрабатывать документированные системы качества на основе стандартов ISO серии 9000; планировать цели повышения качества; выбирать надежных поставщиков качественной продукции и организовывать с ними скоординированную работу в области качества; применять статистические методы управления качеством; усилить роль кадров в управлении качеством, роль обучения персонала и мотивации; непрерывно совершенствовать системы менеджмента качества.