ИССЛЕДОВАНИЕ

Оленникова О.В.[1]

[1] *Международная академия бизнеса и управления, г. Москва*

Возможные пути повышения качества услуг розничной торговли на основе применения стандартов ИСО серии 9000

АННОТАЦИЯ:
В статье уделяется внимание актуальной проблеме повышения качества услуг в сфере розничной торговли на основе использования стандартов ИСО серии 9000. Автор определяет понятие «качество услуги розничной торговли». Адаптирует процессный подход непосредственно к системе розничной торговли, выделяет и обобщает основные группы процессов, применимых для деятельности торговой организации. Акцентирует внимание на взаимосвязи применения стандартов систем менеджмента качества и высокой культуры предоставления услуг розничной торговли.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: *стандарты ИСО серии 9000, системы менеджмента качества, розничная торговля, сфера торговли, качество услуг, процессный подход*

JEL: *L15, L81, M11*

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ:
Оленникова О.В. Возможные пути повышения качества услуг розничной торговли на основе применения стандартов ИСО серии 9000 // Российское предпринимательство. — 2015. — Т. 16. — № 12. — с. 1867-1878. — DOI: 10.18334/rp.16.12.318

Оленникова Ольга Владимировна, аспирант кафедры экономической теории и прикладной экономики Международной академии бизнеса и управления, г. Москва (olenno@yandex.ru)

ПОСТУПИЛО В РЕДАКЦИЮ: 07.04.2015 / ОПУБЛИКОВАНО: 30.06.2015

ОТКРЫТЫЙ ДОСТУП:
http://journals.creativeconomy.ru/index.php/rp/article/view/318/

(c) Оленникова О.В. / Публикация: ООО Издательство "Креативная экономика"

Статья распространяется по лицензии Creative Commons CC BY-NC-ND (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/)

ЯЗЫК ПУБЛИКАЦИИ: русский

Оленникова О.В. Возможные пути повышения качества услуг розничной торговли на основе применения стандартов ИСО серии 9000 // Российское предпринимательство. — 2015. — Т. 16. — № 12. — с. 1867-1878. — DOI: 10.18334/rp.16.12.318

Введение

По данным Федеральной службы государственной статистики, оборот розничной торговли в первом квартале 2015 г. составил 6286,5 млрд рублей против 5792,9 млрд рублей 2014 года [13]. Но стоит учитывать, что абсолютные показатели включают розничные торговые обороты по Республике Крым и г. Севастополю. Без учета сведений по Республике Крым и г. Севастополю относительные показатели в процентном соотношении составляют 93,3% оборота 2015 г. к 2014 г., что в условиях кризисного положения в стране не является значительным снижением. Для формирования положительной динамики в последующие годы необходимо внедрение эффективных механизмов управления качеством услуг на предприятиях розничной торговли, способствующих успешному функционированию данной сферы.

Качество реализуемых товаров и качество выполняемых услуг организациями розничной торговли напрямую влияют на обеспечение конкурентоспособности предприятия. В современном экономическом мире проблема повышения качества занимает ведущее место и является приоритетом при обеспечении конкурентоспособности продукции и услуг, построении доверительных отношений между производителем и потребителем, удовлетворении материальных и социальных потребностей общества. Для обеспечения устойчивой деятельности предприятиям розничной торговли необходимо не только внедрять новые маркетинговые идеи, оригинальные рекламные решения, но и грамотно организовывать управление качеством обслуживания.

Характерной чертой мировой практики является быстрое и широкомасштабное распространение международных стандартов ИСО серии 9000. Серия стандартов ИСО 9000 (ISO 9000) – это группа международных стандартов, разработанных международной организацией по стандартизации (ИСО), целью которых является обеспечение помощи предприятиям в построении эффективных систем менеджмента качества. Всемирное распространение стандарты приобрели после принятия Европейским Экономическим Союзом в июне 1991г. стандартов серии ИСО в качестве основополагающих в области международной торговли [7]. Считалось, что торговая организация, обладающая данным сертификатом, обеспечивала себе стабильно положительную репутацию на рынке товаров и услуг.

В настоящих реалиях можно утверждать, что умение

предприятий работать на уровне требований и рекомендаций данных стандартов обеспечивает компаниям высокий уровень конкурентоспособности на рынке товаров и услуг.

В состав действующих в России стандартов ИСО 9000 входят следующие межгосударственные стандарты (ГОСТ) и национальные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р):

– ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (подготовлен на основе применения ГОСТ Р ИСО 9000-2008, введен 01.01.2013);
– ГОСТ ISO 9001-2011«Системы менеджмента качества. Требования» (подготовлен на основе применения ГОСТ Р ИСО 9001-2008, введен 01.01.2013);
– ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» (введен 23.11.2010).

Стандарт ИСО 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества предприятий и является единственным стандартом, в соответствии с которым проводится сертификация. Он может применяться любой организацией вне зависимости от сферы ее профессиональной деятельности. По данным Международной организации по стандартизации, стандарт ИСО 9001:2008 внедрен более чем в 1 млн компаний свыше 170 стран мира [7].

Основой стандарта является ряд принципов менеджмента качества, в том числе большое внимание уделяется предпочтениям потребителей, процессному подходу, вовлеченности высшего руководства и постоянному совершенствованию. Использование компанией принципов, изложенных в стандарте ИСО 9001, гарантирует, что потребители получат продукцию и услуги должного качества, что, соответственно, положительно скажется на конкурентоспособности предприятия.

Проверка работоспособности самой системы так же является важной составляющей стандарта. Организации должны проводить внутренние аудиты для регулярной проверки работы системы менеджмента качества. Предприятие розничной торговли также может организовывать аудиторскую проверку независимой организацией.

В ГОСТ Р ИСО 9004-2010 указано, что данный стандарт «применим к любой организации независимо от ее размеров, типа и рода деятельности» [3, с.1]. Целевыми установками систем менеджмента

качества являются обеспечение качества и непрерывное улучшение эффективности деятельности предприятий за счет сокращения издержек, возникающих вследствие неудовлетворительного качества продукции (услуг).

В последние годы заметна тенденция к возросшему интересу к применению международных стандартов ИСО серии 9000 со стороны предприятий, занятых в различных сферах услуг, таких как оптовая и розничная торговля, общественное питание, туристические услуги и др.

Предприятия розничной торговли уделяют главенствующее внимание повышению качества торговых услуг. Увеличение степени удовлетворенности покупателей от качественно произведенных торговых услуг является непременным основанием для поддержания конкурентоспособности предприятия торговли.

В национальном стандарте РФ ГОСТ Р 51303-2009 «Услуги торговли. Общие требования» понятие «услуга розничной торговли» определено как «результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственная деятельность продавца по удовлетворению потребностей покупателя в приобретении товаров для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, по договору купли-продажи» [4, с.2]. Другой национальный стандарт ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» описывает показатель качества услуги как количественную или качественную характеристику одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять требования потребителя [5, с.2].

Автором выделены наиболее важные критерии оценки качества услуг применительно к розничной торговле. Данные критерии включают:

– качество продукции (товара);
– материально-техническую базу предприятия;
– санитарно-гигиенические условия обслуживания покупателей;
– эстетические условия обслуживания;
– высокую квалификацию обслуживающего персонала;
– наличие необходимых дополнительных услуг;
– быстроту обслуживания клиентов.

Так, качество розничной торговой услуги нами предлагается определять как синтез следующих показателей: качества самой продукции (товара), технических средств и других материальных

объектов, используемых для производства услуг, и высокого уровня сервисного обслуживания.

В России процедура сертификации проводится непосредственно по стандарту ГОСТ ISO 9001-2011«Системы менеджмента качества. Требования». Только данный стандарт содержит требования к построению системы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» делает акцент на достижение устойчивого успеха организации.

Названные стандарты помогают организациям формализовать собственные системы менеджмента качества, вводя восемь системообразующих понятий, таких как: ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками [1, IV]. Внедрение систем менеджмента качества побуждает торговые предприятия анализировать требования клиентов, определять процессы, способствующие созданию торговой услуги приемлемого для потребителя качества, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. Наличие данной системы свидетельствует о готовности торговой организации поставлять продукцию и оказывать услуги, полностью соответствующие заданным требованиям.

В стандарте ГОСТ ISO 9000:2011 (п.3.4.1) термин «процесс» определен как «совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы». Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Входные и выходные показатели процессов измеряются и анализируются для принятия своевременных управленческих решений и последующего улучшения деятельности предприятия. «Процессный подход» предстает как «система процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата» [2, IV]. Входы и выходы процессов могут быть материальными (сырье, материалы, комплектующие изделия) и нематериальными (информация, планы, решения).

Характерной чертой процессного подхода является то, что он сконцентрирован на интересах потребителей в целях повышения удовлетворенности, путем выполнения их требований [1, с.2]. Рисунок

иллюстрирует систему менеджмента качества (СМК), основанную на процессном подходе.

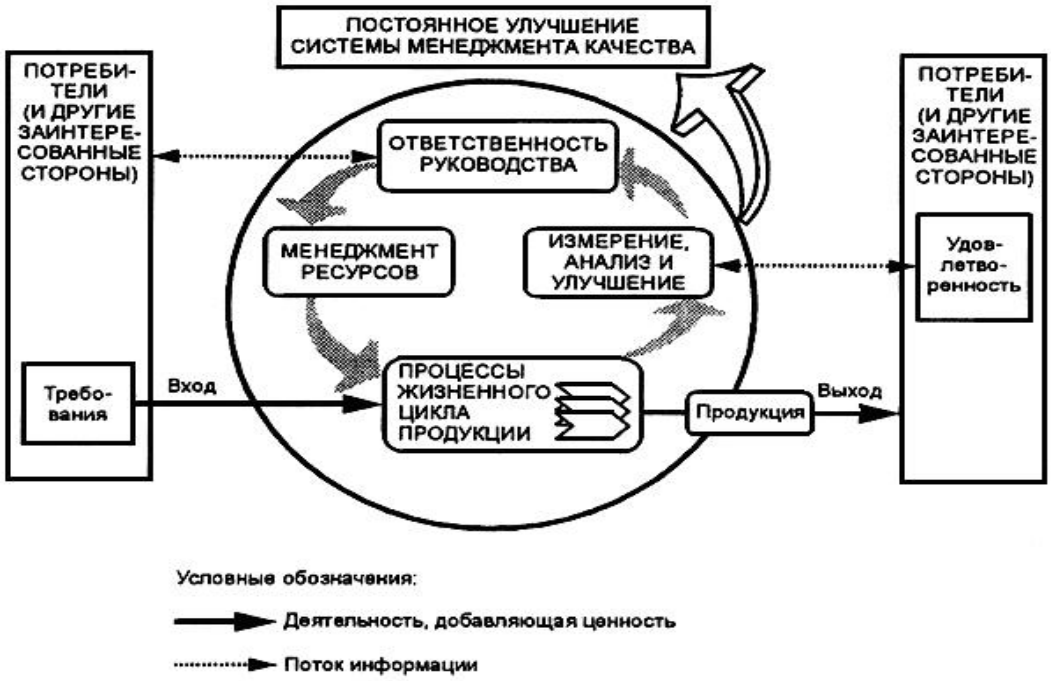


Рисунок. Модель системы менеджмента качества (СМК), основанная на процессном подходе [2,V]

Процессный подход применяется в сочетании со стратегией и целями конкретного торгового предприятия. Каждая организация должна самостоятельно определить виды процессов для СМК. Также необходимо периодически осуществлять корректировку действующей организационной структуры розничного торгового предприятия. Для составления перечня процессов нужно ориентироваться на миссию торговой организации, стратегии и цели компании в области качества. Обязательным для предприятий розничной торговли является анализ обеспеченности компании необходимыми ресурсами для осуществления торговой деятельности, выявление предпочтений потенциальных клиентов и других заинтересованных лиц.

Процессный подход представляет собой непрерывное управление, которое обеспечивается на стыке отдельных процессов. При применении в системе менеджмента качества розничного торгового предприятия процессный подход должен концентрироваться на:

1. понимании и выполнении требований всех производимых процессов;

2. необходимости рассмотрения процессов с точки зрения

добавляемой ими потребительской ценности конечной продукции (торговой услуге);

3. достижении запланированных результатов.

Модель составления схемы процессов, необходимых для эффективной деятельности торгового предприятия, предполагает следующие действия:

– определение назначения процесса;
– составление этапов, входящих в процесс;
– выявление ценности, добавляемой торговой услуге конкретным процессом;
– определение входов и выходов на каждом этапе процесса;
– измерение стоимости и производительности этапов процесса;
– анализ;
– модифицирование (при необходимости) процессов;
– контроль.

На предприятии розничной торговли осуществляется ряд процессов жизненного цикла продукции, таких как: маркетинг, материально-техническое снабжение, упаковка и продажа товаров, послепродажная деятельность. В соответствии с принципом процессного подхода, все внутренние процессы, осуществляемые на предприятии, должны быть выделены и описаны. Для построения модели процесса нужно произвести следующие действия:

– присвоить имя процессу;
– определить входных и выходных потоки;
– назначить ответственного за определенный процесс.

Нами выделены и обобщены пять основных групп процессов, которые могут быть применены к предприятиям розничной торговли независимо от их размера и ассортиментной политики.

Первая группа – **планирование процессов жизненного цикла продукции**. Прежде всего, в рамках этой группы необходимо установить четкие требования к качеству определенной продукции. Далее обозначить деятельность по верификации и валидации, мониторингу, измерению и контролю продукции. Следующим шагом стоит определить критерии приемки продукции. Результат планирования жизненного цикла продукции должен быть представлен в виде, соответствующем практике конкретного торгового предприятия.

Вторая группа процессов для предприятия розничной торговли – это **процессы, связанные с потребителями**. На наш взгляд, все процессы,

связанные с конечными потребителями торговых услуг, заслуживают особого внимания, так как лояльность потребителей непосредственно влияет на эффективность деятельности розничной торговой организации. Сюда относится беспрекословное соответствие процесса торговой услуги законодательным и другим обязательным требованиям, а также дополнительным требованиям, которые рассматриваются конкретным торговым предприятием как необходимые. Далее в данную группу процессов отнесем осуществление связи с потребителями: предоставление полной информации о продукции, ее качестве, ассортименте, документации, имеющейся у торгового предприятия, необходимой для осуществления розничной торговли (документы, подтверждающие регистрацию предприятия в установленном законом порядке в соответствующих государственных органах, сертификаты качества на продукцию, наличие книги отзывов и предложений и т.д.). Также до покупателей должны быть донесены условия и способы доставки приобретаемых товаров и услуг. Посредством анкетирования, писем, книг отзывов и предложений нужно организовать грамотно функционирующую обратную связь от потребителей. Следует внимательно изучать требований, замечания и пожеланий клиентов относительно продукции и оказания торговой услуги в целом.

Третья группа процессов – **закупки**. Продукция должна соответствовать установленным требованиям предприятия розничной торговли. Поставщиков следует оценивать и выбирать на основе их способности поставлять продукцию надлежащего качества и определенной полноты ассортимента, необходимых для осуществления эффективной торговой деятельности розничного предприятия. Розничная торговая организация должна сформировать необходимые требования и условия по закупке товаров, предъявляемые к предприятиям оптовой торговли. Следует разработать критерии отбора и оценки поставщиков. Результаты оценивания и других необходимых действий должны быть прописаны и поддерживаться в рабочем состоянии. Сюда же отнесем верификацию закупленной продукции: розничное предприятие должно осуществлять контроль и соответствующую деятельность в целях подтверждения соответствия закупленной продукции определенным требованиям.

Четвертая группа процессов – **производство и обслуживание**. Здесь часть процессов совпадает с процессами из группы «процессы, связанные с потребителями», а именно наличие для потребителей

доступной и полной информации о продукции. На предприятии торговли следует создать и прописать четкие рабочие инструкции. Необходимо организовать применение контрольного и измерительного оборудования, проведение мониторинга и измерений продукции, обеспечить валидацию процессов производства и обслуживания. Также торговое предприятие обязано соблюдать сохранность продукции, на протяжении осуществления всех мероприятий с ее участием, таких как идентификация, погрузочно-разгрузочные работы, упаковка, хранение. Организация розничной торговли также должна обеспечить сохранность собственности потребителя в случае, когда она находится на территории предприятия. Осуществление услуг розничной торговли должно выполняться в соответствии с нормами, установленными законодательными актами.

Заключительная, пятая группа процессов – это **измерение, анализ и улучшение**. Предприятие должно планировать и применять процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения для демонстрации соответствия своей торговой деятельности системам менеджмента качества. Здесь необходимо проводить анализ удовлетворенности потребителей, организовывать внутренние аудиты для подтверждения того, что система менеджмента качества внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. Программу аудитов следует планировать с учетом важности процессов и участков, подлежащих аудиту, ориентируясь на результаты предыдущих проверок. Далее необходимо осуществлять мониторинг и измерение характеристик продукции в целях верификации соблюдения требований на соответствующих стадиях жизненного цикла продукции. Организовать своевременное управление несоответствующей продукцией, принимать корректирующие действия в целях устранения причин несоответствий, а также выявлять предупреждающие действия для устранения причин потенциальных несоответствий. В данную группу отнесем и анализ данных, которые должны определяться организацией для демонстрации пригодности и результативности своей деятельности. Анализ данных розничного торгового предприятия должен включать анализ, относящийся к: определению степени удовлетворенности потребителей; требованиям, предъявляемым к реализуемой продукции; требованиям к поставщикам товаров. Организации следует постоянно повышать результативность своей деятельности посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудиторских проверок, анализа

корректирующих и предупреждающих действий.

Заключение

В результате комплексной оценки эффективности процессного подхода торгового предприятия следует учитывать следующие аспекты в отношении каждого процесса:

1. процесс должен быть выявлен и определен соответствующим образом;
2. ответственность за выполнение процесса должна распределяться в соответствии с организационной структурой предприятия;
3. все необходимые процедуры нужно внедрять и поддерживать в рабочем состоянии;
4. выполнение процесса должно обеспечивать достижение требуемых результатов.

Проблема качества услуг розничной торговли актуальна для всех организаций, занятых в соответствующей сфере. Сегодня и поставщикам, и торговым предприятиям недостаточно просто следовать требованиям стандарта – необходимо подкреплять свою деятельность сертификатами качества. Реализация требований стандартов способствует повышению эффективности и результативности деятельности компании. Сертификат на системы менеджмента качества свидетельствует о стабильности качества товаров и высокой культуре предоставления услуг розничной торговли.

ИСТОЧНИКИ:

1. ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
2. ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
4. ГОСТ Р 51303-2009 «Услуги торговли. Общие требования»
5. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
6. *Берман Б., Эванс Д. Э.* Розничная торговля: стратегический подход. — 8-е изд. — М.: Вильямс, 2008. — 1184 с.
7. *Ефимов В.В., Самсонова М.В.* Основы обеспечения качества: Учебное пособие. — Ульяновск: УлГТУ, 2008. — 236 с.
8. *Кент Т., Омар О.* Розничная торговля. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. —719 с.
9. Официальный сайт Международной организации по стандартизации (ISO)

10. Сайт РИА «РосБизнесКонсалтинг»

11. *Родинова Н.П., Роганян О.А.* Алгоритм внедрения стандартов в розничном торговом предприятии // Управление экономическими системами. — 2012. — № 1.

12. *Салимова Т.А.* Управление качеством: Учебник. — 2-е изд., стер. — М.: Омега-Л, 2008. — 414 с.

13. Торговля в России — 2011 г. // Федеральная служба государственной статистики.

Оленникова О.В. Возможные пути повышения качества услуг розничной торговли на основе применения стандартов ИСО серии 9000 // Российское предпринимательство. — 2015. — Т. 16. — № 12. — с. 1867-1878. — DOI: 10.18334/rp.16.12.318

Olga V. Olennikova, Postgraduate student of the Chair of the Economic theory and Applied economics of the International Academy of Business and Management, city of Moscow

Possible ways of increasing the quality of services in the retail trade based on application of ISO standards series 9000

ABSTRACT:
The article touches upon the current problem of increasing the quality of services in the field of retail trade on the basis of the use of ISO standards series 9000. The author defines a concept “quality of services in the retial trade”, adapts the process approach directly to the system of the retail trade, identifies and generalizes the main groups of processes, applicable for the activities of a trade organisation. The article emphasizes interconnection of application of standards of quality management systems and the high culture of services provision in the retail trade.
KEYWORDS: *ISO standards series 9000, quality management systems, retail trade, field of trade, quality of services, process approach*