

Т.В. Карбівнича, канд. техн. наук, доц. *(ХДУХТ, Харків)*
О.О. Лісніченко, канд. екон. наук, доц. *(ХДУХТ, Харків)*

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

В умовах ринкової економіки успішна діяльність будь-якої компанії можлива лише в тому випадку, коли вироблені нею продукція та (або) послуги відповідають чітко визначеним потребам, середовищу застосування і призначення; мають необхідні споживчі властивості; відповідають діючим (прийнятим, погодженим) нормативним документам; відповідають чинному законодавству та іншим вимогам суспільства; пропонуються покупцеві за конкурентоспроможними цінами; обумовлюють одержання прибутку.

Не виключенням є й торгівля, до розвитку якої за умов реформування економіки України підприємці виявляють значний інтерес. Саме торгівля здійснює підтримку вітчизняного товаровиробника, забезпечує наповнення бюджету та суспільний добробут, стимулює розвиток інвестиційних процесів. В 2019 році роздрібна торгівля увійшла в ТОП-10 видів діяльності. VoxUkraine дослідив нові підприємства країни на основі даних компанії Опендатабот за останні два роки. Найбільший їх приріст – у Київській (2 140 на 100 тис населення), Харківській (1 923), Одеській (1 890), Миколаївській (1 765), Чернівецькій (1 745) та Львівській (1 747) областях. За часткою зареєстрованих підприємств домінує роздрібна торгівля, що складає 30%.

Специфіка торговельної діяльності, необхідність постійного забезпечення комфортного для покупців торговельного процесу потребує визначення та урахування сукупності чинників, що впливають на якісне виконання функцій торгівлі.

Найкращим способом забезпечення комплексного підходу до поліпшення якості є впровадження системи управління якістю, головним завданням якої є орієнтація на потреби клієнтів, системний підхід до управління і прагнення організації до постійного вдосконалення не тільки якості продукції, а й всіх процесів підприємства.

Досягнення якості вимагає наявності чітко вивіреного плану та, можливо, збільшення капіталовкладень. Тому стратегія у сфері поліпшення якості повинна стати невід'ємною частиною всієї стратегії підприємства. Стратегічне планування включає в себе кілька взаємопов'язаних чинників, а саме: мету підприємства, принципи дії,

завдання підприємства, задані параметри ефективності (кількісні результати), способи досягнення заданих параметрів, тактику діяльності після досягнення кінцевих результатів.

Мета основної роботи з якості в ритеїлі – дати покупцеві той рівень сервісу, товарів і послуг, який покупець буде вважати максимально відповідним його витратам.

На початку необхідно правильно визначити покупця, його потреби і необхідний йому набір товарів і послуг. При цьому керівник з якості повинен контролювати наявність переліку номенклатури товарів, проводити перевірки відповідності початкового плану поточній ситуації.

Сьогодні сучасний український споживач значно підняв планку вимог до якості товарів і рівня обслуговування в сфері торгівлі. У більшості випадків він пред'являє претензії щодо якості придбаного товару не виробнику, а саме адміністрації торговельного підприємства. Тому важливо з особливою увагою підходити до вибору постачальників та правильної організації роботи з ними. Терміни доставки товарів та їх якість залежать від виробників, оптовиків і транспортних компаній.

Перед початком продажів товару від нового постачальника важливо оцінити можливі ризики, які можуть походити від використання покупцем цього товару, тому необхідно вести точний облік проблем і вчасно міняти неякісних постачальників. Для цього потрібно вивчати сертифікати якості на товари, що поставляються; повні дані про постачання і статистику проблем з закупленими товарами при прийманні, під час зберігання, під час і після реалізації.

Перше враження від покупки створюють співробітники. Тому це вимагає особливої підготовки працівників. Люди складають найбільш істотну та цінну частину організації і тому найкраще використання їх можливостей може принести максимальну користь. Два головні інструменти для успішної підготовки працівників магазину – навчання і мотивація. Система якості та її механізми повинні спонукати працівників проявляти ініціативу в постійному поліпшенні якості діяльності організації. В основі мотивації лежить принцип надання працівникам можливостей для реалізації особистих цілей за рахунок сумлінного ставлення до праці.

Управління якістю в роздрібній торгівлі діє за принципом постійного поліпшення якості всіх організаційних процесів. Успішність запровадження можна визначити за фінансовими показниками компанії та позитивними чи негативними відгуками покупців.