

DOI 10.47309/2713-2358\_2020\_2\_37

JEL L15

УДК 517.972, 519.633

## ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

### DESIGN OF ELEMENTS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE RETAIL TRADE ORGANIZATION

**Горшкова Дарья Алексеевна**, магистрант ИЯСКУ, Московский государственный психолого-педагогический университет, Москва, Россия

**Gorshkova Daria Alekseevna**, Master's Degree student, Institute of Foreign Languages, Modern Communication and Public Administration, Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russia

**Аннотация.** В статье представлен опыт проектирования элементов системы менеджмента качества организации розничной торговли в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2015; разработан график и план по формированию системы менеджмента качества, определены заинтересованные стороны и их требования.

**Annotation.** The article presents the experience in designing of elements of the quality management system concerning a retail trade organization in accordance with the requirements of GOST R ISO 9001-2015; there have been developed a schedule and a plan for the formation of a quality management system, identified stakeholders and their requirements.

**Ключевые слова:** организация розничной торговли, система менеджмента качества, заинтересованные стороны, требования, область применения.

**Keywords:** retail organization, quality management system, stakeholders, requirements, scope.

Объектом исследования является организация розничной торговли (далее организация), т.е. реализующей товар конечным потребителям. Розничная торговля в переводе с английского языка – «retail trade», означает «малый бизнес». Организация в соответствии со ст. 4 ФЗ от 24.07.2007 г. №209 «О развитии малого и среднего предпринимательства РФ» [6] относится к категории «малых», так как численность работников – до 100 человек и предельный доход от осуществления предпринимательской деятельности за предшествующий календарный год – до 800 млн. руб.

Анализ данных Российского статистического ежегодника [2] показывает стабильную динамику роста оборота розничной торговли в РФ в период с 2000 по 2018 гг. (рис. 1). Если проводить дифференциацию по регионам РФ, то лидером отрасли по обороту является Центральный федеральный округ. Наименьшие результаты показал Дальневосточный

федеральный округ [5].

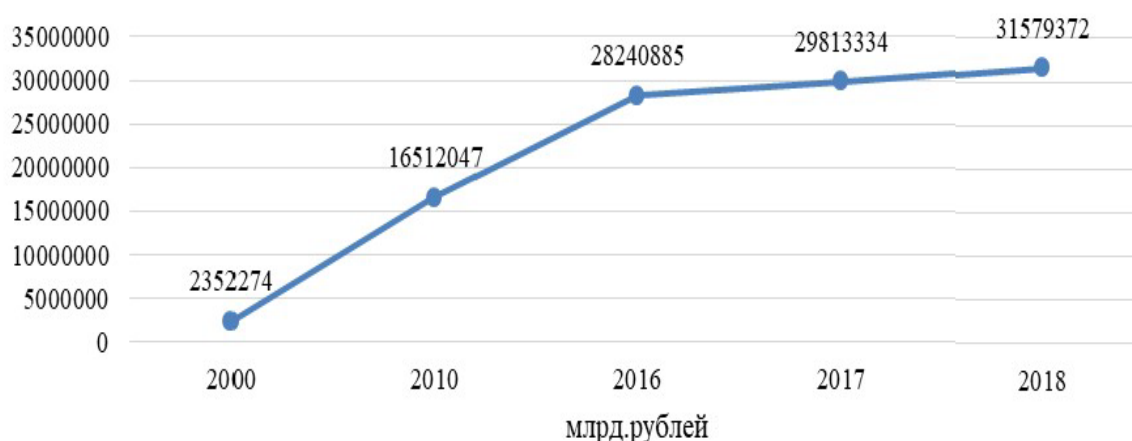


Рисунок 1 – Оборот розничной торговли в России

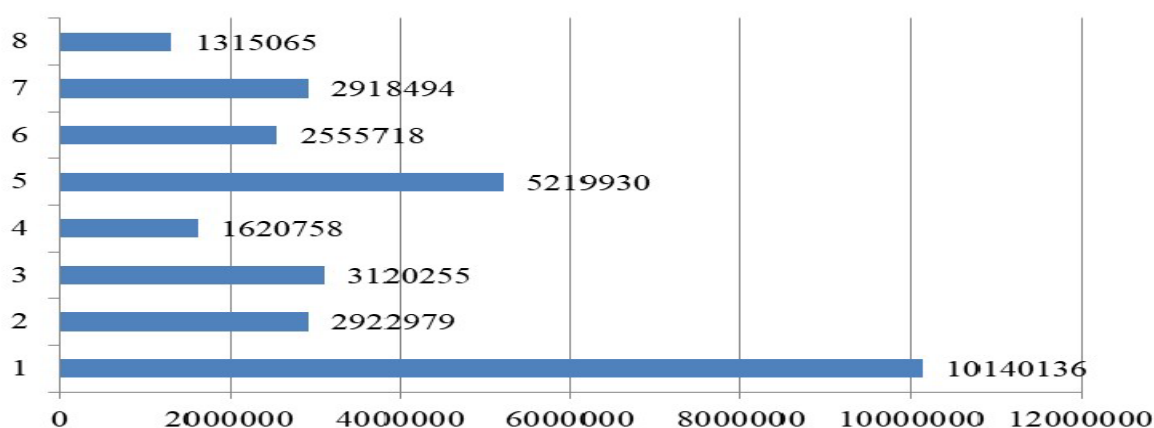


Рисунок 2 – Оборот розничной торговли по регионам России

На сегодняшний день апробированной моделью управления организацией торговли была и остается система менеджмента качества, построенная в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2015 [2], несмотря на ежегодное сокращение количества выданных сертификатов в отрасли, которое сократилось на 16% в 2018 году [1]. Следует отметить, что в данную категорию вошли организации не только розничной торговли, но и оптовой торговли, а также ремонт автомобилей и мотоциклов, бытовых изделий, предметов личного пользования.

Проектирование и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2015 [3] для хозяйствующего субъекта является организационными инновациями, так как отвечает основным свойствам инноваций: обладает новизной, что связано с внедрением новых методов организации и управления бизнес-процессами [3]. Результатом внедрения организационных инноваций является повышение результативности деятельности организации [5].

Нами разработан график проектирования и внедрения системы менеджмента качества (далее СМК) организации (табл. 1), где первый этап – подготовительный этап, который связан с принятием решения о

необходимости применения соответствующей модели управления, распределения ответственности среди высшего руководства и сотрудников и обучения требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Второй этап – этап проектирования, где визуализируется процессная модель организации, организационная структура, показатели для мониторинга и измерения, иерархия документированной информации.

Таблица 1 График проектирования и внедрения СМК

	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	
1 этап													
2 этап													
3 этап													
4 этап													

Третий этап – этап документирования, начиная от обязательных элементов, таких как политика в области качества и цели в области качества до необходимых документов на уровне процессов. Четвёртый этап – этап внедрения, который связан с проведением внутреннего аудита и корректирующими мероприятиями. Следует отметить, что пятый этап – этап сертификации (проведение внешнего аудита и последующие корректирующие мероприятия) в графике и плане на 2019–2020 год в организации не предусмотрен. Четыре этапа проектирования и внедрения займут 12 месяцев, треть из которых занимает этап документирования [4].

В таблице 2 подробнее рассмотрены мероприятия первого этапа.

**Таблица 2 План по разработке и внедрению СМК**

<b>№ п/п</b>	<b>Этапы и мероприятия</b>	<b>Получаемый результат</b>	<b>Сроки исполнения</b>	<b>Ответственный</b>
<b>Этап 1 – Подготовительный</b>				
1.1	Принятие решения высшим руководством организации о разработке СМК	Протокол заседания, приказ о разработке СМК, назначение ответственного за СМК, утверждение графика и плана	01.04.2019–07.04.2019	Директор
1.2	Наделение полномочиями ответственного за СМК	Актуализация должностных инструкций, разработка рабочих инструкций (при необходимости)	08.04.2019–17.04.2019	Директор, зам. директора
1.3	Базовое обучение высшего руководства, руководителей среднего звена, сотрудников организации	Выбор обучающей организации, План по прохождению обучения, разработка базы знаний	18.04.2019–26.05.2019	Директор, зам. директора, сотрудники
1.4	Начало разработки СМК	Определение среды организации, требований заинтересованных сторон и области применения СМК	27.05.2019–09.06.2019	Директор магазина, уполномоченный по СМК

В соответствии с пунктом 4.1 ГОСТ Р ИСО 9001–2015 для определения внешних и внутренних факторов нами был проведен SWOT–анализ, в результате которого, принято решение об использовании своих возможностей: увеличивать удовлетворенность потребителей, совершенствовать процессы организации и их результативность (расширять ассортимент продукции, увеличивать количество торговых точек и пр.).

В соответствии с требованиями п. 4.2 ГОСТ Р ИСО 9001–2015 определены заинтересованные стороны организации и их требования, относящиеся к системе менеджмента качества (табл. 3).

**Таблица 3 Требования заинтересованных сторон организации**

<b>Представители заинтересованных сторон</b>	<b>Требования</b>
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	Соблюдение правил продажи предусмотренных законодательством видов товаров, соблюдение законов, иных нормативных актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей
Федеральная служба по надзору в сфере	Соблюдение гигиенических и противоэпидемических мероприятий, санитарных правил, норм и гигиенических нормативов при эксплуатации зданий,

<b>Представители заинтересованных сторон</b>	<b>Требования</b>
здравоохранения и социального развития	торговых помещений, складов, прилавков, торгового оборудования, транспортных средств
Федеральная служба по труду и занятости	Соблюдение трудового законодательства, нормативный правовых актов, содержащих нормы трудового права
Федеральная налоговая служба	Соблюдение законодательства о налогах и сборах, правильность исчислений, полнота и своевременность уплаты налогов, сборов и других обязательных платежей
Государственный пожарный надзор РФ	Твердо знать и строго соблюдать установленные правила пожарной безопасности
Поставщики	Своевременная оплата заказанного товара, своевременность заключения договоров, правильность составления перечня товаров для заказа, соответствующее оформление документов
Потребители	Высокое качество и соотношение цена– качество

В соответствии с п. 4.3 ГОСТ Р ИСО 9001–2015 организация должна определить область применения СМК. Областью применения СМК является продажа непродовольственных товаров [1].

Таким образом, стратегическим решением организации является построение системы управления в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2015 и принципами в области качества, главным из которых является выполнение требований и оправдание ожиданий своих покупателей в высококачественной продукции; принятие решений на основании полной и достоверной информации; обеспечение единства цели и вовлечения сотрудников в решение задач организации; обеспечение постоянного улучшения системы менеджмента качества на основе процессного подхода и риск–ориентированного мышления, управления знаниями, опытом и взаимоотношениями с заинтересованными сторонами.

#### ***Список литературы:***

1. Белобрагин, В.Я. Пробуксовка. Анализ отчета The ISO Survey – 2017 [Текст]/ В.Я. Белобрагин // Стандарты и качество. 2018. № 12. С. 74–79.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования» [Электронный ресурс] // Техэксперт [сайт]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения 15.10.2020).
3. Мясоедов А.И. Концептуальные основы сущности и содержания понятия «управление персоналом» / А.И. Мясоедов // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2020. № 1 (41). С. 93-99.
4. Мясоедов А.И. Природа финансовых циклов и их роль в развитии кризисных процессов на примере Украины // Научный результат. Экономические исследования. 2020. Т.6. № 1. С. 24-34. DOI: 10.18413/2409-1634-2020-6-1-0-3

5. Российский статистический ежегодник 2019 [Электронный ресурс]//Режим доступа: [https://gks.ru/bgd/regl/b19\\_13/Main.htm](https://gks.ru/bgd/regl/b19_13/Main.htm) (дата обращения 05.05.2020).
6. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» № 209–ФЗ от 24.07.2007.

#### *References*

1. Belobragin, V.Ya. Slipping. Analysis of the report The ISO Survey - 2017 [Text] / V.Ya. Belobragin // Standards and Quality. 2018. No. 12. P. 74–79.
2. GOST R ISO 9001–2015 “Quality management systems. Requirements” [Electronic resource] // Techexpert [site]. - Access mode: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (date of treatment 10/15/2020).
3. Myasoedov A.I. Conceptual foundations of the essence and content of the concept of "personnel management" / A.I. Myasoedov // Scythian. Student science questions. 2020. No. 1 (41). S. 93-99.
4. Myasoedov A.I. The nature of financial cycles and their role in the development of crisis processes on the example of Ukraine // Scientific result. Economic research. 2020.V.6. No. 1. S. 24-34. DOI: 10.18413 / 2409-1634-2020-6-1-0-3
5. Russian statistical yearbook 2019 [Electronic resource] // Access mode: [https://gks.ru/bgd/regl/b19\\_13/Main.htm](https://gks.ru/bgd/regl/b19_13/Main.htm) (date of access 05.05.2020).
6. Federal Law “On the Development of Small and Medium-Sized Businesses in the Russian Federation” No. 209-FZ dated 24.07.2007.

#### *Сведения об авторе*

*Горшкова Дарья Алексеевна*, магистрант ИЯСКУ, Московский государственный психолого-педагогический университет, 127051, Москва, Шелепихинская наб., д. 2А, [d\\_gorsk@mail.ru](mailto:d_gorsk@mail.ru), 8916161-55-11.

#### *Author's personal details*

*Gorshkova Darya Alekseevna*, Master's Degree student, Institute of Foreign Languages, Modern Communication and Public Administration of Moscow State University of Psychology and Education, 127051, Moscow, Shelepikhinskaya Naberezhnaya Str., 2A, [d\\_gorsk@mail.ru](mailto:d_gorsk@mail.ru), 8916161-55-11.

© Горшкова Д.А.