

УДК 338.12

Л. А. Донскова

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Екатеринбург,
e-mail: cafedra@list.ru

О. В. Плиска

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Екатеринбург,
e-mail: pliska-olga@yandex.ru

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ: АНАЛИТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ НАПРАВЛЕНИЯ В ТОРГОВЛЕ

Ключевые слова: менеджмент, качество, безопасность, продовольственные товары, торговля, развитие, требования, механизм, методы, рекомендации.

Представлены результаты аналитического исследования и практического применения основополагающих положений менеджмента качества и безопасности на примере продовольственных товаров в сфере розничной торговли. Доля реализуемой некачественной и небезопасной продукции в сфере обращения продовольственных товаров на протяжении последних лет остается достаточно высокой и стабильной практически по всем товарным группам, и ситуация характеризуется как неудовлетворительная в целом по стране и по регионам. Отсутствие продуманной политики менеджмента качества и безопасности в торговле, по мнению авторов является причиной не только реализации некачественной продукции, но и образования высокого количества пищевых отходов. Установлено, что развитие направления менеджмента качества товаров предполагает использование трех основополагающих составляющих: изучение, сбор и документирование потребительских свойств и требований к качеству и безопасности товаров, разработку механизма реализации менеджмента качества и выбор методов и инструментов для принятия управленческих решений. Выявленные факторы и причины, позволили установить важнейшую функцию менеджмента качества товаров в торговле – контроль качества и безопасности и определить ее содержание. Сформированная методологическая база и ее реализация направлена на снижение количества некачественной продукции и сокращения пищевых отходов.

L. A. Donskova

Urals State University of Economics, Yekaterinburg, e-mail: cafedra@list.ru

O. V. Pliska

Urals State University of Economics, Yekaterinburg, e-mail: pliska-olga@yandex.ru

MANAGEMENT OF QUALITY PRODUCT: ANALYTICAL AND PRACTICAL ASPECTS OF THE DEVELOPMENT OF THE DIRECTION IN TRADE

Keywords: management, quality, safety, food products, trade, development, requirements, mechanism, methods, recommendations.

The results of analytical research and practical application of the fundamental provisions of quality and safety management on the example of food products in the retail trade are presented. The share of low-quality and unsafe products sold in the sphere of food circulation in recent years has remained quite high and stable in almost all commodity groups, and the situation is characterized as unsatisfactory in the whole country and by regions. The lack of a well-thought-out policy management of quality and safety in trade, according to the authors, is the reason not only for the sale of low-quality products, but also for the formation of a high amount of food waste. It is established that the development of management of quality goods involves the use of three fundamental components: the study, collection and documentation of consumer properties and requirements for the quality and safety of goods, the development of a mechanism for the implementation of quality management and the choice of methods and tools for making managerial decisions. The identified factors and causes made it possible to establish the most important function of management of quality goods in trade – quality and safety control and to determine its content. The formed methodological base and its implementation are aimed at reducing the amount of low-quality products and reducing food waste.

Введение

Розничная торговля продовольственными товарами или продуктовый ритейл является одним из старейших видов торговли. Это одна из крупнейших отраслей экономики, отражающая текущее состояние страны и ее граждан, для которой также характерна выраженная социальная значимость, что продиктовано жизненной необходимостью потребления продуктов питания населением, среди которого 75% проживают в 1117 городах. Розничная торговля продовольственными товарами имеет ряд особенностей, обусловленных основополагающими характеристиками товаров, такими как широкий ассортимент, неоднородность качественных характеристик, наличие сроков годности, сезонность в отношении некоторых групп товаров, жесткие требования по показателям безопасности и другие.

Различные отчеты исследовательских компаний и статистические данные, находящиеся в открытом доступе, торговых компаний [1-3] свидетельствуют об активном росте сегмента, который сопровождается ростом продаж товаров неудовлетворительного качества и представляющих опасность для здоровья человека, что подтверждается статистикой контрольно-надзорных органов, данными экспертных организаций, проводящих исследования качества и безопасности продовольственных товаров и результатами исследований региональных продовольственных рынков отдельными учеными [4]. Так, например, по Свердловской области в 2022 году из 479 проведенных проверок предприятий розничной торговли продовольственными товарами, в 190 выявлены нарушения, что составило 40%, превышая в два раза выявленные нарушения в 2021 году [5]. В структуре статей Закона РФ «О защите прав потребителей» – это 119 нарушений: 77,0% нарушений связаны с невыполнением правил маркировки продовольственных товаров, 12% – в отношении качества и безопасности, 2,0% нарушений касаются несоблюдения сроков годности и 9,0% – это нарушения по другим статьям закона. Несмотря на снижение удельного веса забракованных товаров по некоторым группам товаров, ситуация на продовольственном рынке остается неудовлетворительной. Дополняет материал информация Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, согласно которой остается высоким

процент фальсифицированной продукции практически по всем товарным группам [5].

Реализация некачественной и небезопасной пищевой продукции, рассматривая как нарушение прав потребителей и угроза здоровью человека, сегодня дополняется еще одним аспектом – как источника образования пищевых отходов на уровнях розничного сегмента, вызванного причинами порчи, обусловленными нарушением сроков ее хранения, несоответствием пищевой продукции установленным стандартам в части внешнего вида – цвета, формы, размера, а также изменчивостью спроса, особенно на свежие продукты и другими [6, 7]. По Российской Федерации – это почти 16% или 17 млн. т в год [8]. Многие исследователи, обращаясь к теме качества и безопасности пищевых продуктов и их снижения, называют в качестве причин отсутствие мотивации и стимуляции работников торговли, низкий технологический и организационный уровень выполнения операций на стадии транспортирования, хранения и реализации, отсутствие эффективной работы с поставщиками и другие. По мнению авторов, с учетом и других причин, это и есть отсутствие грамотной политики менеджмента качества на предприятии.

Учитывая актуальность вопросов качества и безопасности реализуемых пищевых продуктов, целью настоящего исследования явились аналитические и практические аспекты разработки менеджмента качества товаров как основы управления организацией, направленной на снижение количества продуктов, несоответствующих требованиям нормативных документов.

Материалы и методы исследования

Научные публикации, нормативные документы, включая стандарты серии ИСО 9000, статистическая информация и учебная литература составили теоретическую базу исследований. При проведении использовали такие методы, как мониторинг, анализ и синтез, систематизация и обобщение. Объектом исследований явился сектор розничной торговли, предметом общие вопросы и практика менеджмента качества товаров.

Результаты исследования и их обсуждение

Аналитический обзор литературы показал, что единого подхода к определению и развитию менеджмента качества товаров не сегодняшний день нет. Имеющиеся труды

в данном направлении содержат материалы либо по управлению качеством, либо по менеджменту качества, акцентируя внимание на системе менеджмента качества. Опираясь на определение в ИСО 9000-2015, менеджмент качества товаров рассматривается авторами как деятельность руководства организации, направленная на создание таких необходимых условий торговли, которых достаточно для реализации качественной и безопасной продукции.

Это деятельность, которая базируется на принципах и основных положениях стандартов ИСО 9000, а также опирается на теорию и практику менеджмента. В теоретическом и практическом аспектах, менеджмент качества товаров – это совокупность принципов, методов, средств и форм управления основополагающими характеристиками товара на всех этапах его жизненного цикла, а в рамках проведенного исследования, прежде всего, качественными характеристиками на этапе реализации [9-11].

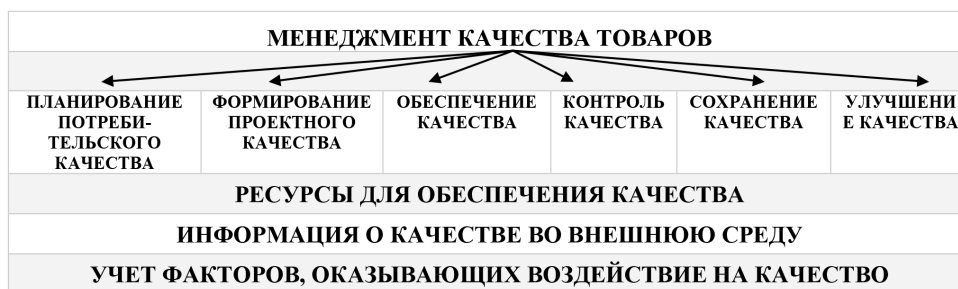
Содержание менеджмента качества товаров в теоретическом и практическом аспектах раскрывается через реализацию трех основных составляющих: сбор информации о товаре, механизм реализации менеджмента качества на предприятии и выбор методов.

Информационной основой менеджмента качества товаров являются нормативные документы и научные товароведные знания о потребительских свойствах, качестве и безопасности, факторах, формирующих и сохраняющих качество, требованиях к информационному обеспечению обращения продовольственных товаров. Анализ показывает, что многие торговые предприятия используют товароведную информацию при изложении требований к продукции для поставщиков. Несмотря на проработанность материала о потребительских свойствах

продовольственных товаров, остаются актуальными вопросы регулирования качества, которые выражаются в совершенствовании методологии формирования номенклатуры потребительских свойствах, анализе достаточности и применимости показателей качества в нормативных документах, их выполнения производителями, смещение акцента на свойства безопасности в ущерб другим свойствам и другие [12].

Вторая составляющая предусматривает реализацию основных положений менеджмента качества. Следует отметить, что менеджмент качества товаров с позиции теории менеджмента рассматривается как отношения между управляющей и управляемой системами, объектом в которой является качество товаров, а субъектом – тот, кто воздействует на него. Механизм управления, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 года включает планирование, обеспечение, управление и улучшение качества, в развернутом виде основной функционал менеджмента качества представлен на рисунке 1, а также такие элементы как ресурсы для обеспечения качества, информацию о качестве во внешнюю среду и учет факторов, оказывающих воздействие на качество.

Применительно к менеджменту качества товаров в розничной торговле, безусловно, наибольшее значение для поставленных целей – снижение количества неудовлетворительной по качеству продукции и снижению пищевых отходов, приобретают такие функции, как контроль качества поступающих товаров и сохранение его при организации хранения и реализации. Сформированное содержание организации контроля качества [10] может служить основой составления бизнес-карт приемки товаров, должностных инструкций и других внутренних документов предприятия, направленных на реализацию выполнения данной функции.



Функциональная структура менеджмента качества [13]

Третья составляющая менеджмента качества товаров связана с выбором методов и инструментов для принятия управленческого решения, который будет определяться конкретной ситуацией и поставленной целью. Методологическую основу составляют разработанные и накопленные методы и инструменты, которые многообразны и отличаются широким разнообразием [14]. Так, например, для исследования причин проблем реализации пищевых продуктов низкого качества, несоответствующих по показателям безопасности предъявляемым требованиям, используя метод К. Исикавы, были установлены основные причины и раскрыто их содержание в создавшейся ситуации, к которым отнесены и отсутствие необходимых знаний, особенностей и требований и отсутствие надлежащей практики в области контроля качества и безопасности товаров [9, 10].

Заключение

Основные выводы заключаются в следующем. Менеджмент качества товаров рассматривается как методологическая основа управления организацией применительно к качеству и безопасности товаров, основная цель которой снижение количества реализуемых товаров низкого качества. Менеджмент качества товаров, как наука и дисциплина, базируется на международных стандартах ИСО и включает теорию и практику менеджмента в целом. Для предприятий розничной торговли, осуществляющих реализацию продовольственных товаров, использование менеджмента качества товаров позволяет сформировать методологическую базу, например, в виде стандартизированных процедур, для выполнения основной функции менеджмента качества товаров – организацию контроля поступающей продукции.

Библиографический список

1. Болдов М. Отчеты продуктовых ритейлеров за 1 квартал 2023 года: сравниваем показатели [Электронный ресурс]. URL: <https://journal.tinkoff.ru/news/review-rus-retail-1q2023/?ysclid=lob28x45dq950954842> (дата обращения: 29.10.2023).
2. Пономарёв Е. FMCG-ритейл и его продовольственный сектор: анализ участников российского рынка [Электронный ресурс]. URL: <https://journal.open-broker.ru/analitika/fmcg-ritejl-i-prodovolstvennyj-sektor/?yscl> (дата обращения: 29.10.2023).
3. Снявская А. Российский ритейл в 2023 – 2026 гг.: завершение адаптации и умеренный рост [Электронный ресурс]. URL: <https://www.retail.ru/rbc/pressreleases/rossiyskiy-riteyl-v-2023-2026-gg-zavershenie> (дата обращения: 28.10.2023).
4. Смольянинова Е.Н., Трапезникова Е.М. Актуальные проблемы качества продовольственных товаров в розничной торговле // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2021. Т. 10, №1 (34). С. 298-301.
5. Государственный доклад о защите прав потребителей в Свердловской области в 2022 году. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, 2023. 481 с. [Электронный ресурс]. URL: https://www.66.rosпотребнадзор.ru/c/document_library/get_file?uuid=59442fe4-fda4-46df-be0b-c599989d183d&groupId=11786 (дата обращения: 29.10.2023).
6. Продовольственные потери и органические отходы на потребительском рынке Российской Федерации. М.: Сколково, 2019. 75 с.
7. Продовольственные потери и пищевые отходы в контексте устойчивых продовольственных систем. Доклад Группы экспертов высокого уровня по вопросам продовольственной безопасности и питания Комитета по всемирной продовольственной безопасности // ГЭВУ. Рим. 2014. 142 с. URL: <http://www.fao.org/3/i3901r/i3901r.pdf> (дата обращения: 15.09.2023).
8. Кудинова М.Г., Шевчук Н.А., Шигапов И.И., Горбатко Е.С., Ильмушкин А.Г. Отечественный и зарубежный опыт развития фудшеринга, как перспективного направления предотвращения потерь от пищевых отходов для экономики и окружающей среды // Инновации и инвестиции. 2022. № 6. С. 78-83.
9. Донскова Л.А. Менеджмент качества товаров: учеб. пособие. Курск: Университетская книга, 2019. 239 с.
10. Беляев Н.М., Донскова Л.А. Особенности менеджмента качества продовольственных товаров в розничной торговле // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 11. С. 724-729.
11. Донскова Л.А. Товарный консалтинг в сфере обращения продовольственных товаров как институт рыночной экономики // Управление экономическими системами. 2016. № 11(93). С. 28-36.
12. Васильева Н.О. Об обязательных требованиях и основных свойствах товаров // Стандарты и качество. 2007. № 12. С. 68-72.
13. Кубарь М.А. Функции менеджмента и их взаимосвязь // Экономика и социум. 2020. № 5-1. С. 779-781.
14. Квитко А.В. Управление качеством: учебное пособие. М., 2005. 183 с.