

РАЗРАБОТКА И ОБОСНОВАНИЕ НАПРАВЛЕНИЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА НА ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Зелудзе Эльдар Салимович

студент, Новосибирский государственный университет экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Лапшова Людмила Николаевна

научный руководитель, канд. техн. наук, доцент, Новосибирский государственный университет экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Контроль качества играет важную роль в обеспечении удовлетворенности клиентов. В современных условиях конкуренции эффективная система контроля качества становится стратегическим фактором успеха. Особенно это актуально для предприятий, работающих в сегменте B2B, где точность выполнения заказов напрямую влияет на доверие и долгосрочные партнерские отношения [2].

Рассмотрим основные направления совершенствования контроля качества на примере торгового предприятия ООО "Sparkling", специализирующегося на оптовых поставках напитков. Несмотря на имеющийся опыт работы, организация сталкивается с рядом проблем, решение которых требует модернизации системы контроля качества. Основные затруднения связаны с этапом сборки заказов, на котором возникают ошибки при комплектовании продукции, а также отсутствием систематизированного подхода к анализу обратной связи от клиентов. Рассмотрение этих вопросов и поиск решений являются главной целью исследования.

Основной процесс работы предприятия ООО "Sparkling" занимается поставками напитков в сегменте B2B, обеспечивая продукцией магазины, рестораны и другие коммерческие организации. Процесс работы включает в себя приемку товаров от поставщиков, хранение на складе, формирование заказов и их доставку клиентам. Ключевым этапом в этом процессе является сборка заказов, от точности которой напрямую зависит качество оказываемых услуг.

Однако в текущей системе контроля качества выявлен ряд проблем. В частности, на этапе сборки заказов нередко допускаются ошибки, такие как неправильный выбор позиций, затрудненная идентификация схожих товаров и недостаточный контроль перед отправкой клиенту. Кроме того, отсутствует эффективный механизм анализа обратной связи, что не позволяет оперативно выявлять и устранять системные ошибки. Эти недостатки приводят к увеличению затрат на исправление ошибок, снижению уровня удовлетворенности клиентов и репутационным рискам.

Для устранения выявленных проблем необходимо внедрение ряда превентивных мероприятий, направленных на снижение количества ошибок при сборке заказов. В первую очередь, целесообразно разработать памятку для сотрудников, в которой будут отражены наиболее частые ошибки и способы их предотвращения. Это позволит работникам более внимательно относиться к процессу комплектования заказов. Дополнительно следует ввести дополнительный контроль перед отправкой, при котором главный сборщик будет проверять собранные товары на соответствие заказу. Для минимизации влияния человеческого фактора рекомендуется автоматизировать контроль сборки заказов с помощью системы сканирования штрих-кодов. Также важным направлением совершенствования контроля качества является улучшение системы сбора обратной связи. Назначение ответственного сотрудника (например,

супервайзера) для анализа информации от клиентов позволит оперативно устранять системные ошибки и повышать качество обслуживания. Дополнительное обучение персонала, ответственного за сборку заказов, также станет важным фактором снижения ошибок и повышения эффективности работы предприятия [1].

Ожидаемые результаты Анализ экономической эффективности предложенных мероприятий показывает, что внедрение памятки и дополнительного контроля позволит снизить количество ошибок при сборке заказов на 30-40%. Это приведет к сокращению затрат на повторную сборку и доставку, повышению уровня доверия клиентов и снижению репутационных рисков. Автоматизация контроля заказов и улучшение системы обратной связи позволят оптимизировать внутренние процессы компании и повысить операционную эффективность. Ожидаемый срок окупаемости предложенных мер составляет менее одного года.

Совершенствование контроля качества на торговых предприятиях требует системного подхода и внедрения эффективных инструментов контроля. Разработка памятки для сотрудников, автоматизация процессов и улучшение сбора обратной связи позволят повысить качество обслуживания клиентов, снизить операционные издержки и укрепить конкурентные позиции предприятия. Введение дополнительных обучающих программ и четких стандартов работы поможет минимизировать человеческий фактор и повысить точность выполнения заказов. В результате последовательного замещения затрат на контроль качества, корректирование хода процесса и исправление допущенных ошибок при сборке заказа затратами на предупреждающие и профилактические мероприятия предприятие добьется снижения суммарных затрат, укрепит представление о предприятии, поставляющего только качественную продукцию.

Список литературы:

1. Вялков И.А. Совершенствование управления качеством услуг на предприятии на примере Leroy Merlin в городе Пермь // Вестник науки. 2024. №7 (76). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-upravleniya-kachestvom-uslug-na-predpriyatii-na-primere-leroy-merlin-v-gorode-perm> (дата обращения: 14.03.2025).
2. Гагарина С.Н., Иргашев И.А. Управление качеством в организации: эволюция, системный подход // Экономика и бизнес: теория и практика. 2023. №1-1 (95). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvom-v-organizatsii-evolyutsiya-sistemnyy-podhod> (дата обращения: 14.03.2025).
3. Герасимов Б.Н. Реформирование процесса управления качеством производства продукции организаций // Экономика и бизнес: теория и практика. 2024. №3-1 (109). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/reformirovanie-protseсса-upravleniya-kachestvom-proizvodstva-produktsii-organizatsiy> (дата обращения: 14.03.2025).
4. ГОСТ Р ISO 9001 – 2015 Системы менеджмента качества Требования [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://ao-kvartz.ru/wp-content/uploads/2021/08/GOST-R-ISO-9001-2015.pdf>