

объемом продаж 5 млрд рублей в год потеряет одного клиента, купившего ежегодно на 100 тыс. рублей, то эта потеря составит всего 0,002 % от оборота, что едва ли скажется на бизнесе. Но если подобное произойдет с фирмой, у которой объем продаж составляет 10 млн рублей в год, то это уже будет 1 % оборота. Привлечение дополнительного покупателя также не одинаково будет влиять на финансовые результаты деятельности розничных предприятий. Таким образом, можно сделать вывод, что для первого торгового предприятия потеря или приобретение дополнительного постоянного покупателя менее значима, чем для второго предприятия.

Следует заметить, что не только объем продаж определяет сумму получаемой прибыли. Валовой доход и затраты, понесенные на осуществление розничной торговли, также во многом определяют получаемую прибыль. При наличии определенной информации можно определить значимость покупателя не только в получении определенного объема товарооборота, но и определенного объема прибыли.

Так, в результате оценки значимости покупателя по одному из продовольственных магазинов Ветковского райпо в сентябре 2001 г. было выявлено, что среднее количество обслуживаемых покупателей в день (в среднем около 180 человек) не позволит получить прибыль при фактически сложившейся средней стоимости покупки (1955 рублей). Был рассчитан объем товарооборота, обеспечивающий безубыточную работу, и определены два основных направления его достижения:

- обеспечить уровень обслуживания, стимулирующий покупателей покупать больше в данном магазине. При неизменном количестве покупателей средняя стоимость покупки должна быть не менее 3020 рублей;
- привлечь в магазин дополнительных покупателей. При неизменной средней стоимости покупки необходимо в день обслуживать не менее 278 человек. При этом каждый последующий покупатель будет приносить магазину 77 рублей прибыли.

Указанные параметры должны определяться как целевые для данного магазина. Для их достижения потребуются выявить причины, оказывающие негативное влияние на их развитие, и разработать целенаправленный план повышения качества торгового обслуживания. Четкая определенность целевых параметров позволит осуществлять действенный контроль за их достижением.

Рассмотрение процесса получения экономических показателей через призму потребителя должно изначально нацелить коммерческих работников на обеспечение качества торгового обслуживания, в наибольшей степени привлекательного для выбранного сегмента рынка.

<http://edoc.bseu.by>

*K. Dendura
Akademia Morska w Gdyni (Polska)*

SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM W PRODUKCJI I OBROTCIE

W lutym 2002 roku w Akademii Morskiej w Gdyni na kierunku studiów Towaroznawstwo w specjalności „Organizacja przedsięwzięć handlowych” na magisterskich studiach zaocznych w Katedrze Towaroznawstwa i Ładunkoznawstwa wprowadzono nowy przedmiot „Systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem w

produkcji i obrotu”, przy czym zajęcia dotyczą jakości i bezpieczeństwa towarów, technologii i usług. Program przedmiotu obejmuje następujące zagadnienia:

1. Wymagania systemu zarządzania jakością wg PN-EN ISO 9001:2001 [1]. Uwzględniane są tutaj też zmiany w normach ISO serii 9000 [2, 3], szczególnie istotne dla firm już posiadających certyfikowane systemy zarządzania jakością. Ponadto od 1998 roku autor prowadzi wykłady i ćwiczenia w specjalności „Zarządzanie jakością” z przedmiotu „Zarządzanie procesami”, co odpowiada procesowemu podejściu w normach ISO serii 9000 z 2000 roku;

2. Wymagania HACCP, dotyczące bezpieczeństwa zdrowotnego wyrobów żywnościowych /w produkcji i obrocie/, obecnie wymagania HACCP spełniane są zazwyczaj łącznie z systemem ISO 9001;

3. Wymagania dotyczące bezpieczeństwa procesów, produktów i odpadów dla środowiska /normy serii 14000/, w tym szczególnie — dotyczące efektów działalności środowiskowej;

4. Wymagania dotyczące zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy — według norm PN serii 18000;

5. Wymagania dodatkowe NATO do normy ISO 9001, dotyczące zapewnienia jakości podczas projektowania, prac rozwojowych i produkcji, a w szczególności.

AQAP 110, uwzględniający także wymagania dotyczące nadzoru wyposażenia pomiarowego oraz zarządzania konfiguracją.

Na szczególne omówienie zasługują specjalne wymagania dotyczące bezpieczeństwa obrotu z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa. Polskie Centrum Badań i Certyfikacji wprowadziło 21.05.2001 r. „Kryteria wewnętrznego systemu kontroli — WSK: dodatkowe wymagania do ISO 9001:2000”. Poszerzony system ISO 9001 ma zapobiegać niekontrolowanemu rozprzestrzenianiu i wykorzystaniu towarów, usług i technologii o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa — dlatego dodatkowo wymaga udokumentowanych procedur i zapisów dotyczących m.in. doboru i szkolenia personelu, analizy ryzyka zastosowania towaru niezgodnie z deklaracją klienta, nadzoru realizacji zamówień, kontroli wewnętrznych, monitorowania wykorzystania dostaw /końcowy użytkownik, wykorzystanie pozostałości/, list odmów i list sygnałów ostrzegawczych, powiadamiania właściwych organów administracji państwowej w odpowiednim czasie itp.

W sumie — prowadzone kształcenie dotyczy nie tylko transportu ładunków niebezpiecznych wg klasyfikacji IMO czy zarządzania bezpieczną eksploatacją statku /wg ISM Code — na Wydziale Mechanicznym i Nawigacyjnym/ — ale także bezpieczeństwa obrotu towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym. System ISO 9001 i WSK ma bowiem zapewnić nie tylko jakość towarów, ale i bezpieczeństwo ich wykorzystania przez właściwych użytkowników, nie zagrażających międzynarodowemu pokojowi.

Dlatego też wprowadzenie takich wykładów dla specjalistów towaroznawstwa oraz zarządzania w produkcji i obrocie /towarów, technologii i usług/ odpowiada pilnym teraz potrzebom praktyki; służy przygotowaniu kompetentnych kadr dla globalnej wymiany towarów przy zapewnieniu jakości oraz międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa.

Обсуждается содержание и приводится информационная поддержка курса “Системы менеджмента качества и безопасности пищевой продукции в производстве и обращении”.