

<http://edoc.bseu.by>

*Пароля О. Б.
БГЭУ (Минск)*

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Качество продукции, являясь одним из важнейших факторов повышения конкурентоспособности продукции и развития экономики, занимает важное место в экономической политике Республики Беларусь. Комплекс реализуемых в республике мер в области качества включает мероприятия по освоению и выпуску новой продукции, внедрению ресурсосберегающих технологий, реконструкции и техническому перевооружению производств в различных отраслях промышленности, совершенствованию форм и методов управления качеством и подготовки кадров.

Торговым организациям становится все более целесообразным внедрить процедуры Всеобщего Управления Качеством (Total Quality Management, - TQM). Основная суть Total Quality Management заключается в том, что ключевым понятием в бизнесе является качество работ, направленное на наиболее полное удовлетворение потребностей клиентов. Практика показывает, что квалифицированное использование методологии TQM обеспечивает: увеличение степени удовлетворенности клиентов продуктами и услугами, предоставляемыми торговой организацией; улучшение имиджа и репутации торговой организации; повышение производительности труда; увеличение прибыли, сокращение издержек обращения; повышение качества и конкурентоспособности продукции и торговых услуг.

Для успешной работы предприятий на современном рынке наличие у них системы качества, соответствующей стандартам ИСО серии 9000, и сертификата на нее является необходимым условием. В Беларуси уже имеются десятки организаций, внедривших стандарты ИСО серии 9000 и имеющих сертификаты на свои системы качества. На предприятиях министерств и концернов сертифицировано около 150, а на предприятиях малого бизнеса - 40 систем; свыше 20 белорусских предприятий более чем на 200 видов продукции получили право маркировки знаком «СЕ», подтверждающим соответствие продукции требованиям европейских директив, что является необходимым условием для поставки продукции в страны Евросоюза.