

# МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

Е. Е. ТАРАСОВА, доктор экономических наук;

Д. В. КАДАЦКАЯ, ассистент

(Белгородский университет кооперации, экономики и права, Россия)

**Аннотация.** Представлена рекомендуемая модель управления качеством торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли, предусматривающая реализацию стратегических, тактических и оперативных мероприятий, нацеленных на обеспечение соответствия ожидания восприятию потребителем качества торгового обслуживания по выделенным компонентам качества.

**Ключевые слова:** качество торгового обслуживания, модель управления, стратегическое, тактическое оперативное управление.

В настоящее время проблеме повышения качества торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли, способствующего росту их конкурентоспособности и привлечению клиентов, уделяется большое внимание. Это обусловлено появлением на рынке новых форматов предприятий розничной торговли, сформировавших высокие требования потребителей к процессу торгового обслуживания, отличительной особенностью которых является оказание широкого спектра дополнительных услуг, предоставление максимально комфортных условий совершения покупки.

С целью повышения качества торгового обслуживания нами предложена модель управления данным процессом в предприятиях розничной торговли потребительской кооперации, позволяющая выявить соответствие ожидания восприятию потребителем (рис. 1).

В рамках рекомендуемой модели повышение качества торгового обслуживания потребителей предусматривает изучение не только конъюнктуры рынка, но и потребительских ожиданий, которые имеют свою специфику в потребительской кооперации, предопределенную многофункциональностью магазинов данной системы, их финансовым положением (зачастую они планово убыточные, в связи с социальной направленностью системы), а так-

же их местоположением и структурным построением розничной торговой сети.

Предложенная модель управления качеством торгового обслуживания предусматривает реализацию стратегических, тактических и оперативных мероприятий, нацеленных на обеспечение соответствия ожидания восприятию потребителем качества торгового обслуживания по выделенным компонентам качества.

Комплекс стратегических, тактических и оперативных задач в рамках предложенной модели реализуется посредством совершенствования коммерческих и торгово-технологических процессов, повышения эффективности коммуникационного воздействия персонала предприятия розничной торговли на пайщиков и обслуживаемое население.

Стратегическое управление качеством торгового обслуживания предполагает формирование политики в области качества торгового обслуживания и планирование мероприятий по его повышению. Стратегическое управление качеством торгового обслуживания предусматривает управленческую деятельность и совокупность мер, необходимых для определения приоритетных направлений повышения качества торгового обслуживания по выделенным компонентам с целью повышения конку-

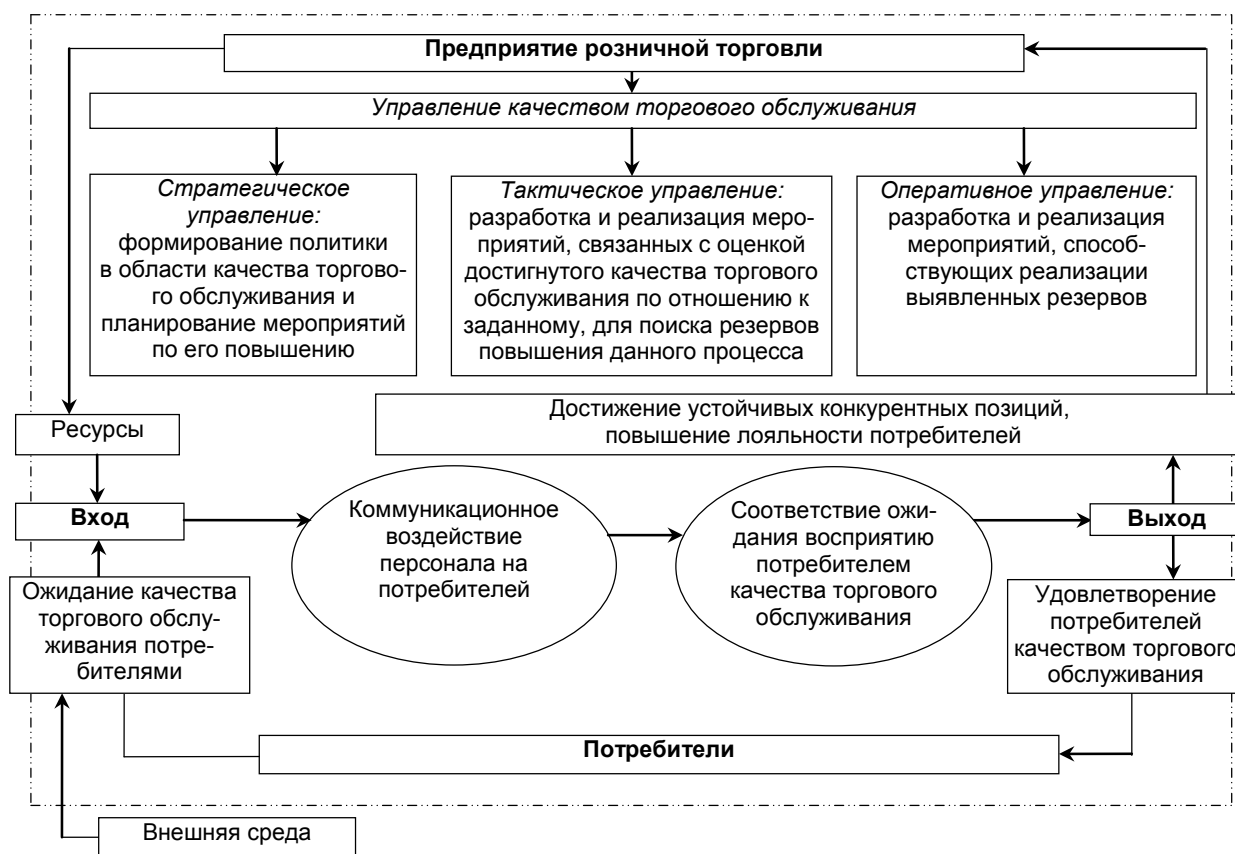


Рис. 1. Модель управления качеством торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли потребительской кооперации

рентоспособности организаций потребительской кооперации. Разработка стратегических направлений нацелена на использование новых возможностей в области повышения качества торгового обслуживания (внедрение новых технологий, обновление ассортимента и др.). В числе важных стратегических направлений нами выделены: создание единых корпоративных сетей, совершенствование форм обслуживания и методов продаж, создание единых стандартов оформления торговых объектов и обслуживания в них, использование современных технологий в процессе обслуживания потребителей, создание интернет-магазинов.

Тактическое управление качеством торгового обслуживания предполагает разработку и реализацию мероприятий, связанных с оценкой достигнутого качества торгового обслуживания по отношению к заданному, для поиска резервов повышения данного процесса. Тактическое управление качеством тор-

гового обслуживания – это составная часть управленческой деятельности, включающая реализацию мероприятий управления качеством торгового обслуживания, оценку достигнутого качества торгового обслуживания и разработку комплекса мероприятий по его повышению. В качестве важных тактических направлений повышения качества торгового обслуживания нами выделены: определение норм времени на обслуживание потребителей, увеличение времени работы магазина, разработка товарной матрицы для продукции собственного производства, совершенствование торгово-технологических процессов, оптимизация цен, предоставление скидок, внедрение новых видов дополнительных услуг, совершенствование маркетинговой и коммуникационной политики.

Оперативное управление качеством торгового обслуживания предполагает разработку и реализацию мероприятий, способствующих реализации выявленных резервов. Оператив-

ное управление качеством торгового обслуживания ориентировано на краткосрочную перспективу и основано на конкретных действиях с целью обеспечения соответствия ожидания восприятия потребителем качества торгового обслуживания.

Деятельность оперативного характера осуществляется руководителями и персоналом предприятия розничной торговли, воздействующими на процесс реализации товаров и оказание дополнительных услуг с целью обеспечения качества торгового обслуживания путем выполнения функций планирования и контроля качества, осуществления коммуникационного воздействия, разработки и внедрения мероприятий. К основным направлениям повышения качества торгового обслуживания на оперативном уровне следует отнести: создание соответствующей атмосферы в торговом зале, осуществление контроля за работой персонала, выявление соответствия ожидания восприятию потребителей качества торгового обслуживания на основе полученной информации у покупателей.

Использование предложенной модели управления качеством торгового обслуживания позволит определить направления со-

вершенствования коммерческих и технологических процессов с целью привлечения покупателей, повышения эффективности деятельности предприятий розничной торговли потребительской кооперации и их конкурентоспособности.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Тарасова Е. Е. Качество торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли: оценка и направления повышения : монография / Тарасова Е. Е., Кадацкая Д. В. – Белгород : Изд-во Белгород. ун-та кооперации, экономики и права, 2013. – 455 с.
2. Кадацкая Д. В. Управление качеством обслуживания потребителей в предприятиях розничной торговли и его оценка / Кадацкая Д. В. // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. – 2009. – № 4 (32). – Ч. 2. – С. 251–256.
3. Тарасова Е. Е. Структурные компоненты и концептуальные направления повышения качества торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли / Тарасова Е. Е., Кадацкая Д. В. // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2013. – № 3 (47). – С. 18–29.

**Є. Є. Тарасова, доктор економічних наук; Д. В. Кадацька, асистент (Белгородський університет кооперації, економіки і права, Росія). Модель управління якістю торгового обслуговування на підприємствах торгівлі споживчої кооперації.**

**Анотація.** Представлена рекомендована модель управління якістю торгового обслуговування на підприємствах роздрібної торгівлі, яка передбачає реалізацію стратегічних, тактичних і оперативних заходів, спрямованих на забезпечення відповідності очікувань споживачем якості торгового обслуговування з виокремлених компонентів якості.

**Ключові слова:** якість торгового обслуговування, модель управління, стратегічне, тактичне, оперативне управління.

**E. E. Tarasova, Dc. Econ. Sci., Professor; D. V. Kadatskaya, assistant (Belgorod University of Cooperation, Economics and Law, Russia). Trading service quality management model at retail trade units of consumer cooperation.**

**Summary.** The paper recommends the model of trading service quality management at retail trade units, which envisages the realization of strategic, tactical and operational measures aimed at ensuring the correspondence of the expectation to the comprehension by the consumer of trading service quality by the emphasized quality components.

**Keywords:** trading service quality, management model, strategic, tactical and operational management.