

Каблюк Виктория Дмитриевна

студентка

Научный руководитель

Хаматгалеева Гулия Агзамутдиновна

канд. пед. наук, доцент

Казанский кооперативный институт (филиал) АНО ОВО ЦРФ «Российский университет кооперации»

г. Казань, Республика Татарстан

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ ТОВАРОВ И УСЛУГ

***Аннотация:** в статье рассматриваются вопросы качества и безопасности товаров, работ и услуг. В заключение автор приходит к выводу, что управление качеством и безопасностью товаров и услуг предполагает целенаправленную, кропотливую работу компании, которая позволит повысить эти показатели и обеспечить стабильную удовлетворенность своих потребителей.*

***Ключевые слова:** управление, товар, услуга, безопасность, качество, менеджмент качества.*

Управление качеством и безопасностью товаров и услуг – неотъемлемая часть управления бизнесом. Предприятиям необходимо провести оценку рисков, чтобы узнать об опасностях и рисках, возникаемых при производстве товаров и услуг и принять меры по эффективному контролю над ними, чтобы гарантировать, что эти опасности и риски не могут причинить вред здоровью человека [2; 3; 4; 5; 6].

Каждая компания, как правило, хочет быть успешной в осуществлении управления качеством и безопасностью товаров и услуг. Усилия по достижению целей в области качества и безопасности товаров и услуг, поставленных компанией, являются приоритетными в деятельности компании [1].

Стандарты ISO помогают компаниям улучшить свою деятельность, определяя повторяющиеся шаги, которые организации сознательно осуществляют для достижения своих целей и задач.

В связи с жесткой конкуренцией компания должна понимать, как и когда управлять своими ресурсами. Если клиенты чувствуют себя удовлетворенными, они проявят желание повторно купить тот же продукт или услугу. Удовлетворенный клиент также, скорее всего, даст хорошую рекомендацию о продукте или услуге другим. Но для клиентов, которые не удовлетворены, все будет иначе.

Такие клиенты предпочтут искать информацию о других продуктах или услугах, обеспечивающих аналогичные потребности, а затем они предпочтут купить и использовать те продукты или услуги, которые считаются лучшими для удовлетворения их желаний, и оставят прежние продукты или услуги.

Они также не будут рекомендовать окружающим продукт или услугу, которая, как считается, не способна удовлетворить их потребности.

Данный процесс будет повторяться до тех пор, пока потребители не почувствуют удовлетворение от решения о покупке продукта.

Обеспечение высочайшего уровня обслуживания клиентов и качества товаров является обязательным условием конкурентной борьбы за бизнес с компаниями, предлагающими аналогичные товары или услуги.

На конкурентных рынках потребители ожидают большего от любой компании, которую они рассматривают для вложения своих с трудом заработанных денег. Обслуживание клиентов может осуществляться человеком или автоматизировано посредством самообслуживания, например, на сайтах в Интернете.

Трудность заключается в обеспечении того, чтобы представители службы поддержки клиентов уделяли внимание нужным областям.

Благодаря воспоминаниям об отличной оказанной услуге или товаре, предоставленному клиенту, но и благодаря сарафанному радио, поскольку потребитель, имеющий особенно хороший опыт работы с компанией, часто будет

рекомендовать ее другим, становясь, таким образом, живой рекламой для организации, которая стоит каждого пенни.

При анализе управления качеством и безопасностью товаров и услуг необходимо провести ряд мероприятий по оценке удовлетворенности потребителей. Следовательно, необходимо разработать соответствующие цели в области управления качеством и безопасностью товаров и услуг на предприятии. Например, на этапе производства товаров разработаны этапы анализа в части управления качеством и безопасностью товаров и услуг на предприятии.

Таблица 1

Этапы анализа области управления качеством
и безопасностью товаров и услуг на предприятии

№	Наименование
1	Производственные ресурсы: поточный проект производства и технологии производства
2	Ресурсов: человеческих, технических и технологических
3	Документации: инструкции для персонала, стандарты предприятия, ППК

Таким образом, управление качеством и безопасностью товаров и услуг предполагает целенаправленную, кропотливую работу компании, которая позволит повысить качество товаров и услуг и обеспечить стабильную удовлетворенность своих потребителей [7].

Список литературы

1. Масленникова Н.Н. Взаимозависимость социально-экономического развития и экологической безопасности общества / Н.Н. Масленникова, Г.А. Хаматгалеева // Новая наука: опыт, традиции, инновации: Международное научное периодическое издание по итогам Международной научно-практической конференции (Оренбург, 12 февраля 2017). Выпуск №2–1. – Стерлитамак: АМИ, 2017. – С. 126–127.

2. Хаматгалеева Г.А. Внедрение системы качества на основе принципов ХАССП в цехе по производству замороженных полуфабрикатов /

Г.А. Хаматгалеева // Современная наука и инновации. Научный журнал. – 2017. – №1 (17). – С. 68–77.

3. Хаматгалеева Г.А. Организация контроля качества продукции собственного производства в кооперативных организациях / Г.А. Хаматгалеева // Современная кооперация в системе целей устойчивого развития: сборник статей Международной научно-практической конференции «Чаяновские чтения-2018». – С.240–247.

4. Хаматгалеева Г.А. Основные показатели внедрения системы качества ХАССП в предприятиях общественного питания и пищевой промышленности / Г.А. Хаматгалеева // Вестник Торгово-технологического института. Научный альманах №2(9). Выпуск №11 / под ред. В.С. Суворова. – Набережные Челны: Изд-во НГТТИ, 2017. – С. 65–70.

5. Хаматгалеева Г.А. Основные показатели внедрения системы качества ХАССП в предприятиях общественного питания / Г.А. Хаматгалеева // Экономика, управление и право: инновационное решение проблем: сборник статей V Международной научно-практической конференции / под общ. ред. Г.Ю. Гуляева – Пенза: МЦНС «Наука и просвещение», 2016. – С.108–110.

6. Хаматгалеева Г.А. Внедрение системы качества на основе принципов ХАССП в цехе по производству замороженных полуфабрикатов / Г.А. Хаматгалеева // Современная наука и инновации. Научный журнал. – 2017. – №1 (17). – С. 68–76.

7. Хаматгалеева Г.А. Управления качеством продукции на основе принципов ХАССП в предприятиях торговли и общественного питания: коллективная монография кол. авторов / под ред. Г.А. Хаматгалеевой. – М.: РУСАЙНС, 2019. – 174 с.