Рибалко-Рак Леся Андріївна  
к.е.н.  
*ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет*

*економіки і торгівлі»*

**МОДЕЛЬ ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ**

Проблематика управління якістю в міру еволюційного розвитку суспільства потребує нових наукових поглядів на її сутність, цілі, оцінку, на вибір управлінських інструментів у певний історичний період для певної соціально-економічної системи.

Дослідивши економічну літературу [1, 2], що висвітлює питання теорії і практики управління якістю у галузі торгівлі споживчої кооперації, автор виокремлює такі три підходи до зазначеної проблеми:

підхід із позиції комплексної системи управління якістю торговельного обслуговування (КСУЯТО);

підхід із позиції комплексної системи управління якістю праці в торгівлі (КСУЯПТ);

підхід із позиції комплексної системи управління якістю товарів у торгівлі (КСУЯТТ).

Названі підходи щодо теорії і практики управління якістю в торгівлі мають наукову і методологічну цінність, тому потребують, на нашу думку, інтеграції в єдину загальну систему, за основу якої може бути прийнята система управління якістю (СУЯ) відповідно до міжнародних стандартів ISO.

Модель інтегрованої СУЯ *(Ісмя)* можна відобразити у математичному вигляді:



за умови, що *Яп*→max, *Тр*→max, *Пп*→max, *Са*→max, *Зп*→max, *Чп*→min, *Ппп*→max, *Ек*→max, *Зс*→min, *Еп*→max,

де *Яп*– рівень якості праці персоналу, %;

*Тр*– темп росту товарообороту, %;

*Пп* – рівень надання послуг покупцям, %;

*Са* – рівень стабільності асортименту, %;

*Зп* – рівень завершеності покупок, %;

*Чп* – рівень затрат часу на придбання товарів, %;

*Ппп* – рівень застосування прогресивних методів продажу, %;

*Ек* – рівень контролю якості товарів у торгівлі, %;

*Зс* – рівень витрат на СУЯ, %;

*Еп* – рівень ефективності процесів у торгівлі, %.

Дана багатофакторна модель являє собою поєднання основоположних параметрів, розглянутих вище, КСУЯТО, КСУЯПТ, КСУЯТТ та СУЯ, сформованої відповідно до міжнародного стандарту ІSО для галузі торгівлі споживчої кооперації.

Запропонована модель дозволить оптимальним чином сформувати СУЯ, ґрунтуючись на поєднанні досвіду підприємств, організацій споживчої кооперації, існуючих розробок із названої проблеми та сучасних підходів, породжених глобалізаційними світовими процесами.

Її впровадження дасть змогу підприємствам, організаціям у галузі торгівлі ефективно функціонувати у складному та мінливому зовнішньому середовищі, яке на сучасному етапі характеризується жорсткою конкуренцією – надлишком товарів і послуг, наявністю значної кількості торговельних підприємств різних форм власності та організаційно-правових форм; динамічністю виникнення нових торговельних конкурентів на найбільш вигідних сегментах ринку; локалізацією торговельної діяльності більшості суб’єктів господарювання на територіально обмеженому ринку; монополізацією деяких регіональних товарних ринків, швидким ростом вимог споживачів і персоналу.

Литература

<http://ru.wikipedia.org/> - Википедия - свободная энциклопедия

<http://www.management.com.ua> – Интернет-портал для управленцев