

УДК 339.1/5

## ОЦЕНКА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ УСЛУГ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

*А.Н. Махонь, к.т.н., доцент*

*УО «Витебский государственный технологический университет»,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

В Республике Беларусь оценку деятельности розничного торгового предприятия проводят контрольно-ревизионные органы целого ряда министерств и ведомств: Министерства финансов, Министерства здравоохранения, Министерство по налогам и сборам и другие. В нашей стране услуги розничной торговли не относятся к объектам обязательного подтверждения соответствия, поэтому не существует централизованной процедуры оценки работы розничного торгового предприятия, что существенно снижает уровень информированности потребителей о качестве и безопасности предоставляемых торговых услуг.

Оценка услуг розничной торговли в Российской Федерации (РФ) проводится путем сертификации. При сертификации проверяются показатели качества услуг, регламентируемые стандартами ГОСТ Р 51304-99 «Услуги розничной торговли. Общие требования» и ГОСТ Р 51305-99 «Розничная торговля. Требования к обслуживающему персоналу».

Сертификация услуг розничной торговли включает установление соответствия технологического процесса оказания услуг установленным требованиям и обслуживающего персонала квалификационным требованиям. Услуги розничной торговли по ГОСТ Р 51304-99 должны отвечать требованиям социального назначения, функциональной пригодности, эргономики, эстетики, технологичности, безопасности, охраны окружающей среды.

Российский опыт сертификации услуг розничной торговли является ценным для Республики Беларусь и может послужить основой для разработки собственной процедуры сертификации торговой деятельности розничных предприятий по оказанию услуг потребителям.

Целью работы является оценка функциональной пригодности технологических процессов оказания услуг торгового предприятия ОАО «Ника» г. Витебска на соответствие требованиям ГОСТ Р 51304-99.

Комплексными показателями функциональной пригодности технологических процессов торговых услуг являются:

- точность и своевременность оказания услуги розничной торговли;
- наличие товаров надлежащего качества;
- наличие товаров установленного для данного типа предприятия ассортимента;
- обеспечение условий для компетентного выбора потребителем товаров и услуг;
- наличие необходимой достоверной информации об услугах и товарах, номенклатуре услуг и ассортименте товаров, исполнителе услуги, правилах и условиях оказания услуги;
- компетентность обслуживающего персонала и умение общаться с покупателями.

На примере оценки комплексного показателя «Точность и своевременность оказания услуги розничной торговли» показана сущность процесса оценки функциональной пригодности технологических процессов. Перечень единичных показателей для оценки выбран с учетом основных операций, из которых состоит процесс оказания услуги при реализации товаров в розничном торговом предприятии: компетентность специалиста торгового предприятия в области приемки товаров (1); своевременность разгрузки транспорта с поступившим товаром (2); качество погрузочно-разгрузочных работ (3); качество приемки товаров по количеству (4); качество оценки тары, упаковки и маркировки

товара при приемке по качеству (5); качество визуальной оценки соответствия качества товара установленным требованиям (6); соблюдение требований оформления приемки товаров соответствующими документами и принятия их на учет (7); оперативность и качество работ по выявленным в процессе приемки товаров несоответствиям (8).

Для оценки качества технологических процессов услуг торговли выбран экспертный метод на основе органолептического и аналитического контроля (проверка наличия и сроков действия обязательных документов, выдаваемых надзорными органами; анализ технологической документации актов бракеража, санитарных книжек персонала и пр., проверка маркировки на упаковке товара на наличие сроков годности, осмотр прилегающей территории, инженерных коммуникаций, применяемого оборудования, инвентаря, складских помещений, условий хранения товаров и др.). Сформирована экспертная группа из числа работников организации, которая выполнила ранжирование и балльную оценку показателей.

Существенно значимыми показателями функциональной пригодности технологических процессов оказались: компетентность специалиста торгового предприятия в области приемки товаров; качество приемки товаров по количеству; качество визуальной оценки соответствия качества товара установленным требованиям; оперативность и качество работ по выявленным в процессе приемки товаров несоответствиям (рисунок 1). Показатели оценены экспертами по 5-балльной шкале. Самую низкую оценку (3,5 балла) получил показатель «качество погрузочно-разгрузочных работ» (рисунок 2).

Результаты экспертного опроса позволяют рассчитать обобщенный показатель качества каждого из технологических процессов и определить уровень соответствия его и торгового предприятия в целом нормативным требованиям.

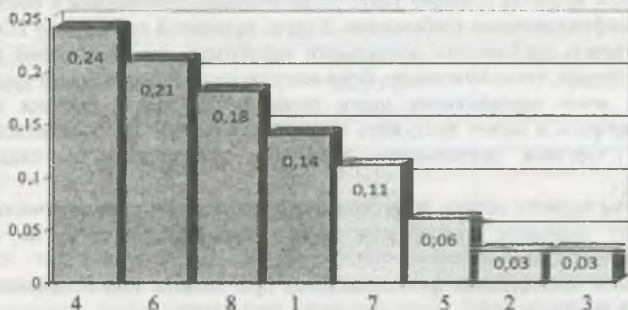


Рисунок 1 — Коэффициенты весомости показателей безопасности процесса «Приемка товара»

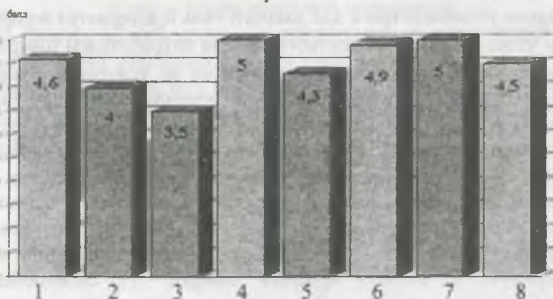


Рисунок 2 — Балльная оценка показателей безопасности процесса «Приемка товара»

Для процесса приемки товаров на ОАО «Ника» определены направления совершенствования деятельности; в первую очередь они связаны с повышением качества погрузочно-разгрузочных работ, своевременной разгрузкой автотранспорта, тщательностью оценки тары, упаковки и маркировки товара при приемке по качеству.

Формирование нормативной базы для сертификации торговых услуг в любой стране осуществляется на основе уже существующих нормативно-правовых актов, правил продажи товаров, санитарных норм и правил и т.п. Однако Беларуси необходима разработка комплекса стандартов, регламентирующих общие требования, требования безопасности, номенклатуру показателей качества и безопасности на услуги, методы оценки и контроля. В условиях обостряющейся конкуренции в сфере услуг культура, качество и безопасность обслуживания становятся решающими факторами конкурентоспособности, а сертификация условием для развития международной торговли на основе гармонизации правил подтверждения соответствия.

УДК 677.077.625.112

### **ОГНЕТЕРМОСТОЙКИЕ ТКАНИ СПЕЦИАЛЬНОГО НАЗНАЧЕНИЯ С ПОЛИМЕРНЫМ ПОКРЫТИЕМ**

*Е.В. Мацкевич, старший научный сотрудник, Н.М. Дмитракович, к.т.н.  
Учреждение «Научно-исследовательский центр Витебского областного  
управления МЧС», г. Витебск, Республика Беларусь*

*В.И. Ольшанский, к.т.н., профессор  
УО «Витебский государственный технологический университет»,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Возрастающая в каждом году опасность возникновения техногенных катастроф приводит к необходимости совершенствования средств индивидуальной защиты, повышению их качества и безопасности эксплуатации.

Одним из направлений повышения качества средств индивидуальной защиты является совершенствование технологии производства огнестермостойких тканей специального назначения.

Перспективным направлением совершенствования материалов специального назначения является использование в них полимерных металлизированных пленок в качестве покрытия, ослабляющего тепловое излучение.

Учреждение «Научно-исследовательский центр Витебского областного управления Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь» разрабатывает технологию производства огнестермостойкого материала верха для специальной защитной одежды пожарных от повышенных тепловых воздействий тяжелого типа в рамках задания «Обоснование оптимальных технических решений и разработка технологии производства огнестермостойкого материала верха для специальной защитной одежды пожарных от повышенных тепловых воздействий тяжелого типа» государственной программы научных исследований «Научное обеспечение безопасности и защиты от чрезвычайных ситуаций».

Для достижения поставленной цели в работе предлагается решить следующие задачи:

- провести анализ физико-механических, теплофизических и огнестермостойких свойств ткани основы в зависимости от типа переплетения;
- осуществить научно-обоснованный выбор компонентов полимерного покрытия и провести комплексные исследования физико-механических, теплофизических и огнестермостойких свойств компонентов полимерного покрытия;