Вставить обложку

Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата			
Разраб.			ь			Лит.	Лист	Листов
Принял								46
Н. Контр.							
Утверд.							

Пояснительная записка

Данная курсовая работа состоит из 80 страниц, содержит7 разделов, 5 рисунков и 1 приложение.

Целью данной дипломной работы является изучение процесса обслуживание покупателей и разработка мер по совершенствованию качества на примере магазина торговой розничной сети Галерея.

Содержание

Введение……..……...5
1 Рассмотрение обслуживания покупателей в формате процесса……..……..7
1.1 Система менеджмента качества (ГОСТ ИСО 9001-2015)…….…....9
1.2 Принципы СМК……..……...…...13
1.3 Осуществление функционирования СМК……...…….....32
2 Процесс обслуживание покупателей. Формы обслуживания…...……...35
3 Понятие и показатели качества торгового обслуживания…….…..….42
4 Обслуживание покупателей в магазине «Галерея»……...……46
4.1 Характеристика Организации……..……..... 48
4.2 История создания магазина «Галерея»……...……..……48
4.3 Культура обслуживания покупателей, как один из показателей качества……...51
4.4 Нормативное сопровождение качества торгового обслуживания.....55
4.5 Характеристика элементов процесса обслуживания покупателей в магазине……..……..56
5 Анализ и параметры обслуживания покупателей в отделе обои…….……...63
6 Пути повышения эффективности обслуживания покупателей магазина Галерея……...…70
6.1 Обучение персонала как главный инструмент повышения эффективности качества обслуживания магазина Галерея…….…. ..72
7. Расчет затрат на проведение небходимых улучшений……77
7.1 Расчет затрат на проведение обучения персонала торгового дома «Галерея»……77
7.2 Расчет затрат на экспертизу методики …….……..……..…..79
7.3 Расчет общих затрат…….……..…80
8 Расчет экономической эффективности от разработки методики обслуживания персонала торгового дома «Галерея»……..82

Заключение……83
Список использованной литературы……..…86
Приложение А……..……87
Приложение Б…….88

Введение

В современном мире, полном конкуренции и избытка, а порой даже и переизбытка разнообразных товаров и услуг довольно тяжело бывает для организации занять лидирующую позицию на рынке. Нынешний покупатель стоит перед огромнейшим выбором и порой не всегда даже может объяснить, почему он пользуется той или иной маркой товаров. Огромнейшую роль, конечно, играет реклама. Но часто это не единственная причина, а лишь один из многих маркетинговых ходов для привлечения покупателей к определенной марке. Намного важнее завоевать доверие человека к фирме и сделать так, чтобы он вернулся повторно и рассказал про товар или продавца остальным. Такой подход обеспечит постоянный приток новых клиентов, не теряя при этом старых. Один из способов для выполнения этой цели это обслуживание – хорошее, грамотное и качественное.

Управление процессом обслуживания покупателей напрямую связано с миссией торговой организации и является важнейшим условием для формирования высокой конкурентоспособности на потребительском рынке. Поэтому целью данной дипломной работы является изучение теории и эффективности совершенствования процесса обслуживания покупателей. Объектом исследования выбран магазин торговой сети «Галерея» в Республике Казахстан, городе Актобе.

Данная дипломная работа рассматривает в комплексе всю организацию деятельности торговой сети в условиях перехода к рыночным отношениям, меры, принимаемые для совершенствования главного процесса – обслуживание посетителей с целью получения прибыли, рассмотрение процесса в целом и выявление ошибок, также эффективность данных методов. Она содержит основной круг вопросов организационной**,** экономической,

логистической, исследовательской и финансовой направленности, необходимых для принятия комплексных управленческих решений по процессу обслуживания покупателей и для выведения предприятия на новый уровень качества обслуживания.

1 Рассмотрение обслуживания покупателей в формате процесса

Обслуживание покупателей - производится на предприятиях торговли при приобретении товара, регламентируется "Правилами продажи отдельных видов товаров", "Кодексом по защите прав потребителей" и другой нормативной документацией Правительства РК. Обслуживание покупателей в торговом зале, правильное, грамотное и вежливое укрепляет положительный имидж организации, впоследствии увеличивая ее продажи за счет притока новых покупателей и сохранения постоянных. Обслуживание покупателей можно рассмотреть в форме процесса.

Временные характеристики свойственны всем процессам для общения производителей услуг с потребителями. Данные контакты, образуют то, что называют сервисом, процессом обслуживания. Под обслуживанием предполагается система различных манипуляций с участием определенного количества людей, выполняющих ту или иную работу, которую осуществляют производители определенного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства, начиная с выбора товара и заканчивая его эксплуатацией.

Само по себе понятие «обслуживание» очень схоже с понятием «услуга». Однако если понятие «услуга» сосредоточивается на сущности отношений между конечным потребителем и производителем, то обслуживание обозначает эти отношения, как поэтапный процесс, имеющий свою структуру, приобретающий растянутый временной характер. Чем больше времени требуется на обслуживание, тем в большей степени оно осуществляется в режиме периодичности, т.е. происходит с определенной частотой контактов

производителя или продавца с клиентом, например, каждый день, каждую неделю, раз в месяц и т.д.

Процессы обслуживания клиентов являют собой одну из важнейших областей применения имитационного моделирования, т.к. в типичном процессе обслуживания общее время ожидания может достигнуть 95 % от общего времени обработки.

Процессами обслуживания клиентов могут быть:

- консультирование в магазине при приобретении товара;
- оказание услуг по телефону и в справочных центрах;
- оказание услуг по ремонту;
- оказание медицинской помощи;
- производство товаров на фабриках;
- работа мастерских и многое другое.

Существует имитационное моделирование процессов. Применение этого метода для определения процесса обслуживания клиентов считается исключительно сложной задачей, так как в данном случае, как потоковые объекты, так и ресурсы - это люди. Люди обладают гораздо более сложным и непредсказуемым поведением по сравнению с продуктами, документами, оборудованием или транспортными средствами. Например, клиенты, стоящие в очереди, могут вступать в пререкания, возмутиться, ввести в заблуждение или вообще уйти. Такие действия довольно трудно предсказать. Чтобы смоделировать подобные ситуации требуется значительная гибкость программирования и хорошее знание природы людей, типы поведения личностей в различных ситуациях.

Как правило, время обслуживания непостоянно и мало предсказуемо, а моменты появления клиентов случайны и практически неконтролируемы.

Поэтому для корректного представления лучше всего использовать вероятностные распределения. Поскольку поступление в систему носит цикличный и случайный характер, системы обслуживания редко находятся в устойчивом и постоянном положении. Поэтому было бы правильным представлять осуществление операций в такой системе в рамках определенных временных периодов и соответствующим образом описывать все элементы модели. Чтобы правильно предсказать результат, нужны неоднократные измерения и определенные статистические данные. Необходимо рассматривать как отдельный процесс, так и систему качества в целом. Для этого существует система менеджмента качества, с нее-то и начнем.

1.1Система менеджмента качества (ГОСТ ИСО 9001-2015)

На современном уровне развития понятие «качество» рассматривается как комплексная составляющая, включающая в себя качество готового продукта, качество управления, выполнения работ, жизни людей и общества в целом.

Менеджмент качества - это целенаправленная и связанная деятельность по управлению, построенная так, чтобы можно было обеспечить надежную, безопасную и бесперебойную работу организации или предприятия.

Управление организацией, относительно качества, означает, что вся деятельность в организации подчиняется установленным целям по качеству, и, ради достижения этих целейразработана система планов. Присутствуют необходимые ресурсы, выполняются действия по достижению поставленных целей, проводится постоянный контроль на каждом этапе и в случае появления дефектов, неполадок или сбоев проводится общий анализ и выполняются корректирующие действия.

Менеджмент качества включает в себя четыре основных составляющих:

- контроль качества;
- обеспечение качества;

- планирование качества;

- улучшение качества.

Контроль качества - это деятельность по оценке соответствия объекта контроля установленным требованиям для этого объекта. Деятельность по оценке может включать в себя измерения, испытания, наблюдения, мониторинг, поверку, калибровку и другие мероприятия, результатом которых является сравнение значений наблюдаемых параметров с заданными характеристиками.

Обеспечение качества представляет собой постоянную и непрерывную деятельность, с помощью которой можно выполнить установленные требования. Она включает в себя различные работы по производству, управлению, материальному обеспечению, техническому обслуживанию и пр.

Планирование качества – это необходимые действия, обуславливающие в дальнейшем систему качества в организации в целом. Менеджмент качества называет такие действия постановкой целей в области качества. Также, в планирование качества необходимо для определения процессов и ресурсов, для достижения поставленных целей.

Улучшение качества заключается в выполнении некоторых действий, необходимых для выполнения, в дальнейшем предъявляемых к объекту. Под понятием «объект» менеджмент качества рассматривается продукция, процессы, система управления и организация в целом.

Менеджмент качества это довольно объемныйраздел науки, который хранит в себе философию менеджмента качества вместе с теорией и практическими методами.

Что же такое система менеджмента качества?

Система менеджмента качества (далее СМК) это совокупность методик и процессов, ресурсов организациооной структуры, которые необходимы для руководства качеством и непрерывным его улучшением. Она предназначеня для повышения конкурентноспособности организации, для улучшения

отдельных процессов, для безопасности уже готовых изделий, для уменьшения количества дефектов на производстве и в эксплуатации, а также увеличения прибыли организации засчет улучшения отдельных процессов и сокращения времени на них.

Система менеджмента качества включает действия, в результате которых организация устанавливает свои цели, определяет процессы и ресурсы, необходимые для достижения требуемых результатов.

СМК управляет связанными процессами и ресурсами, требуемыми для достижения нужных целей и результатов.

СМК разрешает оптимизирование ресурсов высшим руководством, учитывая последствия этих решений.

Система менеджмента качества позволяет идентифицировать действия по поводу различного рода последствий в предоставлении продукции и услуг.

СМК может использоваться:

- предприятиями, которые постоянно стремятся к повышению имижда и достижениженю успеха через реализацию систему менеджмента;
- разработчиками стандартов;
- потребителями, которые должны быть уверены в качестве и постоянстве выбранной торговой марки, организации или услуги;
- организациями для уверенности в своих поставщиках, в их качестве, своевременной доставке и безопасности;
-

п

р

е

д

п

р

и

я
т
и
я
м
и
,
к
о
т
о
р
ы
е
п
р
о
в
о
д
я
т
оценку
с
т
е
п
е
н

и
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
я
ИСО 9001;
-
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
м
и
,
п

ПЗ

ь

р
о
в
о
д
я
щ
и
м
и
оценку или
к
о
н
с
у
л
ь
т
и
р
о
в
а
н
и
е
, а также
о

б
у
ч
е
н
и
е
в
о
б
л
а
с
т
и
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч

е
с
т
в
а
;

С
о
в
р
е
м
е
н
н
о
е
о
б
щ
е
с
т
в
о
с
т
а
н

о
в
и
т
с
я
все более
о
б
р
а
з
о
в
а
н
н
ы
м
и
т
р
е
б
о
в
а
т
е

л
ь
н
ы
м
,
п
о
в
ы
ш
а
ю
т
с
я
т
р
е
б
о
в
а
н
и
я
к
к
а

чествуиразнообразиюуслуги товаров. С

т
а
н
д
а
р
т
ГОСТ ИСО 9001-2015
п
о
з
в
о
л
я
е
т
п
р
е
д
с
т
а
в
и
т
ь
о

ПЗ

ь

р
г
а
н
и
з
а
ц
и
ю
в
более
о
б
ш
и
р
н
о
м
смысле,
п
р
е
д
л
а
г
а
я

ПЗ

ь

для этого основные понятия и принципы, кот

о
р
ы
е
должны быть
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
н
ы
при
р
а
з
р
а
б
о
т
к
е
с

и
с
т
е
м
ы
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
(СМК).
О
р
г

а
н
и
з
а
ц
и
я
о
р
и
е
н
т
и
р
о
в
а
н
н
а
я
на
к
а
ч
е
с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

т
в
о
,
иначе говоря
к
л
и
е
н
т
о
о
р
и
е
н
т
и
р
о
в
а
н
н
а
я
,
д
о

ПЗ

ь

б
и
в
а
е
т
с
я
б
о
л
ь
ш
и
х
у
с
п
е
х
о
в
на
э
к
о
н
о
м

и
ч
е
с
к
о
м
рынке, чем
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
, не
у
д
е
л
я
ю
щ
а
я

внимание качество

совсем.

Понимание того что всегда есть за

ь

интересованные стороны, как с точки зрения предприи

я
т
и
я
, так и со
с
т
о
р
о
н
ы
п
р
о
с
т
о
г
о
п
о
к
у
п
а
т
е
л

я

,

дает

в

о

з

м

о

ж

н

о

с

т

ь

п

р

а

в

и

л

ь

н

о

о

п

р

е

д

е

л

и
т
ь
все цели, выгоды и
ж
е
л
а
н
и
я
сторон для
в
з
а
и
м
о
в
ы
г
о
д
н
о
г
о
с
о

т
р
у
д
н
и
ч
е
с
т
в
а
.
П
о
н
и
м
а
н
и
е
з
а
и
н
т
е
р

е
с
о
в
а
н
н
ы
х
сторон очень часто
в
ы
х
о
д
и
т
за рамки
о
р
и
е
н
т
а
ц
и
и
и

с
к
л
ю
ч
и
т
е
л
ь
н
о
на
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
я
.
у
ч
и
т

Важно

ы
в
а
т
ь
все
с
т
о
р
о
н
ы
.
о
р
и
е
н
т
и
р
у
я
с
ь
на
п
о

Часто

один

т
р
е
б
и
т
е
л
ь
с
к
и
й
тип,
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
е
р
и
с
к

ПЗ

ь

у
е
т
п
о
т
е
р
я
т
ь
о
с
т
а
л
ь
н
ы
х
, за счет
н
е
у
д
о
в
л
е

ПЗ

ь

твореннностиихпотребностей.

Важнми

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

ь

м
а
л
и
з
и
р
о
в
а
т
ь
этот риск и
п
р
и
д
у
м
а
т
ь
то, что будет
у
с
т
р
а
и

ПЗ

ь

вариантов. Это может быть как новая характеристика

, так и
о
т
д
е
л
ь
н
ы
й
товар или услуга.
Для
о
п
р
е
д
е
л
е
н
и
я
всех этих
з
а
и
н
т

ь

е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
х
сторон
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
как
п
р
а
в
и

ь

лопроводитслеедующее:

- анкетиро

в
а
н
и
е
разных
с
е
г
м
е
н
т
о
в
людей;
-
м
о
н
и
т
о
р
и
н
г
цен,
к

а
ч
е
с
т
в
а
,
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
а
услуг и
т
о
в
а
р
о
в
п
о
х

ПЗ

ь

о
ж
е
й
к
а
т
е
г
о
р
и
и
;
-
о
ц
е
н
и
в
а
н
и
е
рисков и
п
о
с

лействий вынесенных решений по поводу тех или иных качеств

о
р
и
й
;
-
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
е
н
и
е
д
о
с
т
а
т
о
ч
н

о
г
о
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
а
ч
е
л
о
в
е
ч
е
с
к
и
х
и
м
а
т

ПЗ

ь

е
р
и
а
л
ь
н
ы
х
р
е
с
у
р
с
о
в
.

Р
а
б
о
т
н
и
к
и
–
о

самый важный ресурс

р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
. От их
и
с
п
о
л
н
е
н
и
я
своей работы
з
а
в
и
с
и
т

все. От их взаимодействия, слаженности и

отовностиработатьвкомандезавви

с
и
т
ж
е
л
а
е
м
ы
й
успех
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
Через
общую
з
а
и
н
т

е
р
е
с
о
в
а
н
н
о
с
т
ь
,
п
о
н
и
м
а
н
и
е
п
о
л
и
т
и

к
и
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
в
о
б
л
а
с
т
и
к
а
ч
е
с
т
в
а

и
с
о
б
с
т
в
е
н
н
о
й
в
а
ж
н
о
с
т
и
з
а
в
и
с
и
т
к
а

ч
е
с
т
в
о
и
с
к
о
р
о
с
т
ь
и
с
п
о
л
н
е
н
и
я
н
е
о
б

х
о
д
и
м
о
й
работы.
О
г
р
о
м
н
у
ю
роль играет
к
о
м
п
е
т
е
н
т
н
о
с
ь

тьработника. От его навыков, образования

и
я
и опыта, от их
п
р
и
м
е
н
е
н
и
я
з
а
в
и
с
и
т
р
е
з
у
л
ь
т
а
т

и в н о с т ь п р о ц е с с а . Чем больше в н и м а н и я о р г а н

и
з
а
ц
и
я
у
д
е
л
я
е
т
о
б
у
ч
е
н
и
ю
,
т
р
е
н
и
н
г

а
м
,
п
е
р
е
п
о
д
г
о
т
о
в
к
е
и
т
е
с
т
и
р
о
в
а
н
и

я
м
на
п
р
о
ф
е
с
с
и
о
н
а
л
ь
н
ы
е
знания
з
а
в
и
с
и
т
к
о

ПЗ

ь

м
п
е
т
е
н
т
н
о
с
т
ь
для
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
я
той или иной работы.
О
с
в
е
д

о
м
л
е
н
н
о
с
т
ь
д
о
с
т
и
г
а
е
т
с
я
,
р
а
б
о
т
н
и

когда

к
и
п
о
н
и
м
а
ю
т
свои
о
б
я
з
а
н
н
о
с
т
и
и
о
с
о
з
н
а

ПЗ

ь

ю
т
то, как их
д
е
й
с
т
в
и
я
с
к
а
ж
у
т
с
я
на работе
п
р
е
д
п
р
и
я
т

и
я
в целом.
Н
е
о
б
х
о
д
и
м
также обмен между
р
а
б
о
т
н
и
к
а
м
и
. Это может быть обмен
и
н
ф
о

ПЗ

ь

р
м
а
ц
и
е
й
,
з
н
а
н
и
я
м
и
,
н
а
в
ы
к
а
м
и
.
у
л
у

Он

чшаетпониманиетого или иного процесса, знание которо

огонеобходимо для работы другого отдела или человек

а

.

1.2

П

р

и

н

ц

и

п

ы

СМК

ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015)

в

к

л

ю

ч

а

е

т

о

с

н

о

в

о

полагающие понятия и принципы мен

е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
,
а
также
о
п
р
е
д
е
л
я
е
т
т
е

ПЗ

ь

р
м
и
н
ы
,
с
в
я
з
а
н
н
ы
е
с
с
и
с
т
е
м
а
м
и
м
е
н
е

ПЗ

ь

дж
мен
тка
чес
тва
(далее СМК). Данный
стан
дарт
рас
см

а

т

р

и

в

а

е

т

семь

п

р

и

н

ц

и

п

о

в

м

е

н

е

д

ж

м

е

н

т

а

, на

к

о

т

о

р

ы

х

о

с

н

о

в

а

н

а

р

а

з

р

а

б

о

т

к

а

,

в

н

е
д
р
е
н
и
е
,
ф
у
н
к
ц
и
о
н
и
р
о
в
а
н
и
е
и
у
л
у
ч

ПЗ

ь

ш

е

н

и

е

СМК (Рис. 1).



Рис. 1 Семь

п

р

и

н

ц

и

п

о

в

м

е

н

е

д

ж

м

е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
.

С
о
з
д
а
н
и
е
с
и
с
т
е
м
ы
м
е
н
е
д

ПЗ

ь

жмент такачественаправедпополагаетсяналь

и
ч
и
е
п
р
и
н
ц
и
п
о
в
,
к
о
т
о
р
ы
е
могут
и
с
п
о
л
ь
з

ПЗ

ь

о
в
а
т
ь
с
я
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
о
м
как основа для
у
п
р
а
в
л
е
н
и

я
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
е
й
.
Всего таких
п
р
и
н
ц
и
п
о
в
СМК
н
а
с
ч
и

т
ы
в
а
е
т
с
я
в ISO 9001:2015 семь:
1.
О
р
и
е
н
т
а
ц
и
я
на
п
о
т
р
е
б
и
т

ь
ПЗ

е
л
я
2.
Л
и
д
е
р
с
т
в
о
или роль
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
а
3.
В
о
в

лечение персонала компании

4. Проц

е

с

с

н

ы

й

подход

5.

П

о

с

т

о

я

н

н

о

е

у

л

у

ч

ш

е

н

и

е

6.

П

р
и
н
я
т
и
е
р
е
ш
е
н
и
й
,
о
с
н
о
в
а
н
н
о
е
на фактах
7.
В
з

а
и
м
о
в
ы
г
о
д
н
ы
е
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
с
п
о
с
т
а
в
щ

и

к

а

м

и

П

р

и

н

ц

и

п

о

р

и

е

н

т

а

ц

и

и

на

п

о

т

р

е

б

и

т

е

л

я

О

р

г

а

н

и

з

а

ц

и

я

должна знать своих

п

о

т

р

е

б

и

т

е

л

е
й
,
о
р
и
е
н
т
и
р
о
в
а
т
ь
с
я
на
их
п
о
т
р
е
б
н
о
с
т
ь

и
и
г
о
т
о
в
о
й
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
и
т
ь
их
п
о
т
р
е
б

быть

н
о
с
т
и
и
п
о
д
а
р
и
т
ь
ж
е
л
а
е
м
о
е
,
п
о
э
т
о
м

у
н
е
у
д
и
в
и
т
е
л
ь
н
о
что первый
п
р
и
н
ц
и
п
это
о
р
и
е
н
т

а

ц

и

я

на

п

о

т

р

е

б

и

т

е

л

я

.

К

п

о

т

р

е

б

и

т

е

л

ь

скимтребованияможноотнестисти:

- цену и сроки достав

ь

в
к
и
;
-
б
е
з
о
п
а
с
т
н
о
с
т
ь
и
р
а
б
о
т
о
с
п
о
с

о
б
н
о
с
т
ь
;
- дизайн;
-
г
а
р
а
н
т
и
й
н
о
е
о
б
с
л
у
ж
и
в

ПЗ

ь

а
н
и
е
;
-
к
а
ч
е
с
т
в
е
н
н
о
е
и
с
п
о
л
н
е
н
и
е
г

ь

отговоризделия;

-достоверность

информация;

- условия эксплуатац

и

и

;

-

э

к

о

н

о

м

и

ч

н

о

с

т

ь

и

в

м

е

с

т

и

т

е

л

ь

н

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

о
с
т
ь
;
-
х
а
р
а
к
т
е
р
и
с
т
и
к
и
г
о
т
о
в
о
г
о
и

ПЗ

ь

з
д
е
л
и
я
;
-
п
о
с
л
е
п
р
о
д
а
ж
н
о
е
о
б
с
л
у
ж
и

в

а

н

и

е

и многое другое.

П

о

т

р

е

б

и

т

е

л

и

бывают

в

н

е

ш

н

и

е

и

в

н

у

т
р
е
н
н
и
е
.
В
н
у
т
р
е
н
н
и
й
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
ь

это
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
и
внутри
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
по
о
т
н
о

ь

шениюквладельцупроцесса.Внешн

и
й
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
ь
это
ч
е
л
о
в
е
к
,
о
р
г
а
н
и
з

а
ц
и
и
,
с
о
о
б
щ
е
с
т
в
о
,
к
о
т
о
р
ы
х
о
к
а
з
ы
в

на

ь

а
е
т
в
л
и
я
н
и
е
к
а
ч
е
с
т
в
о
в
ы
п
у
с
к
а
е
м
о
й

ь

п
р
о
д
у
к
ц
и
и
или услуги.
Чтобы во всей мере
р
е
а
л
и
з
о
в
а
т
ь
п
р
и
н
ц
и
п
ь

о
р
и
е
н
т
а
ц
и
и
на
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
я
,
с
л
е
д
у
е

ПЗ

ь

т
о
п
р
е
д
е
л
и
т
ь
п
о
т
р
е
б
н
о
с
т
и
в
н
е
ш
н
и
х

ПЗ

ь

и в н у т р е н н и х п о т р е б и т е л е й , а также с т е п е

н
ь
и меру их
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
ённости.
О
с
н
о
в
н
о
й
о
р
и
е
н
т
и

ПЗ

ь

р
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
–
с
о
о
т
в
е
т
с

т
в
о
в
а
т
ь
т
р
е
б
о
в
а
н
и
я
м
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
я

истремитьсяпревзойтиожиданияп

ПЗ

ь

отребителя. Устойчивый успех достига

е
т
с
я
,
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
п
р
и
в
л
е
к
а
е
т
и
у
д

когда

е
р
ж
и
в
а
е
т
д
о
в
е
р
и
е
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
и
з

других

ь

а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
х
сторон, от
к
о
т
о
р
ы
х
она
з
а
в
и
с

и т. в з а и м о д е й с т в и я с п о т р е б и т е л е

Каждый аспект

м
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
я
е
т
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
ь
для
с
о
з

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

д
а
н
и
я
бо́льшей
ц
е
н
н
о
с
т
и
для
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
я
.
П
о

н
и
м
а
н
и
е
н
а
с
т
о
я
щ
и
х
и
б
у
д
у
щ
и
х
п
о
т
р
е

б
н
о
с
т
е
й
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
и
з
а
и
н
т
е
р
е
с

других

о
в
а
н
н
ы
х
сторон
с
п
о
с
о
б
с
т
в
у
е
т
у
с
т
о
й
ч
и
в
о

ПЗ

ь

м

у

успеху

о

р

г

а

н

и

з

а

ц

и

и

.

П

р

и

н

ц

и

п

л

и

д

е

р

с

т в о р у к о в о д и т е л я .

Р у к о в о д и т е л ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
с
в
о
и
м
личным
п
р
и
м
е
р
о
м
должен
д
е
м

о
н
с
т
р
и
р
о
в
а
т
ь
с
т
р
е
м
л
е
н
и
е
к
к
а
ч
е
с
т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

в у . Это с т р е м л е н и е может быть р е а л и з о в а н а о в с о

с
т
а
в
л
е
н
и
и
д
о
л
г
о
в
р
е
м
е
н
н
о
й
п
о
л
и
т
и

к
и
в
о
б
л
а
с
т
и
к
а
ч
е
с
т
в
а
.

Семь «Я»

р
у
к
о
в
о
д
и

ь

т
е
л
я
:
-
п
р
о
в
о
з
г
л
а
ш
а
ю
к
а
ч
е
с
т
в
о
целью №1
-
в

Я

Я

о
з
г
л
а
в
л
я
ю
м
е
р
о
п
р
и
я
т
и
я
по
р
а
з
р
а
б
о
т

к
е
и
в
н
е
д
р
е
н
и
ю
п
о
л
и
т
и
к
и
в
о
б
л
а
с
т
и
к

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата	ПЗ	

а
ч
е
с
т
в
а
и
я
в
л
я
ю
с
ь
о
т
в
е
т
с
т
в
е
н
н
ы
м
за неё

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

-

Я

о

р

г

а

н

и

з

у

ю

р

а

з

р

а

б

о

т

к

у

с

и

с

т

е

м

ы

м

е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

неджментакачествавинназначуютве

т

с

т

в

е

н

н

о

г

о

за неё

-

о

п

р

е

д

е

л

я

ю

и

п

р

о

в

о

з

г

Я

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

лашаютребованиякситемемененеджь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
-
к
о
н
т
р
о
л
и
р
у
ю
ход
р
а
з

Я

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

р
а
б
о
т
к
и
с
и
с
т
е
м
ы
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е

с
т
в
а
на каждом ее этапе
-
Я
а
н
а
л
и
з
и
р
у
ю
отчёты
а
у
д
и
т
о
р
о
в
и
р
у

ководителейпоэффективностиирез

у
л
ь
т
а
т
и
в
н
о
с
т
и
с
и
с
т
е
м
ы
м
е
н
е
д
ж
м
е
н

такачествава-рукоовожупроцессомуЯ

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

л
у
ч
ш
е
н
и
я
и
в
н
е
д
р
е
н
и
я
систем
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т

а

к

а

ч

е

с

т

в

а

П

р

и

н

ц

и

п

л

и

д

е

р

с

т

в

а

р

а

с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

п
р
о
с
т
р
а
н
я
е
т
с
я
на
р
у
к
о
в
о
д
и
т
е
л
е
й
к
а

ж
д
о
г
о
п
о
д
р
а
з
д
е
л
е
н
и
я
.
Р
у
к
о
в
о
д
и
т
е

л
ь
должен
с
о
з
д
а
в
а
т
ь
все
н
е
о
б
х
о
д
и
м
ы
е
у
с
л
о
в

ПЗ

ь

и
я
для работы и
о
б
у
ч
е
н
и
я
с
о
т
р
у
д
н
и
к
о
в
, для
в
н
е
д
р
е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

н
и
я
и
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
я
работы
с
и
с
т
е
м
ы
внутри
п
р
е
д
п

ПЗ

ь

р
и
я
т
и
я
.Лидеры на всех
у
р
о
в
н
я
х
у
с
т
а
н
а
в
л
и
в
а
ю
т
е
д

ПЗ

ь

и
н
с
т
в
о
цели и
н
а
п
р
а
в
л
е
н
и
я
и
с
о
з
д
а
ю
т
у
с
л

о
в
и
я
,
в
к
о
т
о
р
ы
х
люди
в
о
в
л
е
ч
е
н
ы
в
д
о
с
т
и
ж

ПЗ

ь

е
н
и
е
к
о
н
к
р
е
т
н
ы
х
целей в
о
т
н
о
ш
е
н
и
и
к
а
ч
е
с

ПЗ

ь

т
в
а
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
С
о
з
д
а
н
и
е
е
д
и
н
с
т

ПЗ

ь

в

а

цели,

н

а

п

р

а

в

л

е

н

и

я

и

в

о

в

л

е

ч

е

н

и

я

дает

в

о

з

м
о
ж
н
о
с
т
ь
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
с
о
г
л
а
с
о
в
а
т

ь
ее
с
т
р
а
т
е
г
и
и
,
п
о
л
и
т
и
к
и
,
п
р
о
ц
е
с
с
ы

ПЗ

ь

и
р
е
с
у
р
с
ы
для
д
о
с
т
и
ж
е
н
и
я
ее
к
о
н
к
р
е
т
н
ы

х

целей.

П

р

и

н

ц

и

п

в

о

в

л

е

ч

ённости

п

е

р

с

о

н

а

л

а

Самую

б

о
л
ь
ш
у
ю
и
важную
роль
в
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
с
о
с
т
а
в
л
я
ю
т
ч

ПЗ

ь

е
л
о
в
е
ч
е
с
к
и
е
р
е
с
у
р
с
ы
.
Р
а
б
о
т
н
и
к
о
в

о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
м
о
т
и
в
и
р
о

в а т ь к о т в е т с т в е н н о с т и , в о в л е к а я

труду и

в
п
р
о
ц
е
с
с
все
б
о
л
ь
ш
е
е
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
о
людей. Каждый должен
п
о

н
и
м
а
т
ь
и
п
р
и
н
и
м
а
т
ь
о
т
в
е
т
с
т
в
е
н
н
о
с
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

тьипоследствия, возложенные на него.

л
о
в
е
к
сам должен
с
т
р
е
м
и
т
ь
с
я
к
н
е
п
р
е
р
ы
в
н
ы
м
у

ПЗ

ь

лучшениями комп анию в кот ой он ра

“болеть” за

б
о
т
а
е
т
.
Для
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
я
этого
п
р
и
н
ц
и
п
а
п
о
д

ПЗ

ь

о
й
д
е
т
любая
м
о
т
и
в
а
ц
и
я
. Это может быть
п
р
е
м
и
р
о
в
а
н
и
е
, как

денежными эквивалентом, так и подарком

или
п
у
т
е
в
к
о
й
,
н
а
п
р
и
м
е
р
.
У
с
т
р
а
и
в
а
ю
т

доски почета, получение более высокой должности.

Для

организациижизненноважно, чтобы все люди были компетентн

н
ы
м
и
,
о
б
л
а
д
а
л
и
п
о
л
н
о
м
о
ч
и
я
м
и
и
в
о
в

были

ПЗ

ь

лечных зданиецелесообразности. Компе

т
е
н
т
н
ы
е
,
о
б
л
а
д
а
ю
щ
и
е
п
о
л
н
о
м
о
ч
и
я
м

и
и
в
о
в
л
е
ч
е
н
н
ы
е
люди во всей
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
у
в
е
л

и
ч
и
в
а
ю
т
ее
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
и
по
с
о
з
д
а
н
и
ю
ц

е
н
н
о
с
т
и
.
Чтобы
у
п
р
а
в
л
я
т
ь
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
е

ь

й

р

е

з

у

л

ь

т

а

т

и

в

н

о

и

э

ф

ф

е

к

т

и

в

н

о

важно

в

о

в

лекать всех людей на всех уровнях и уважать их как личнос

ь

т
е
й
.
П
р
и
з
н
а
н
и
е
,
н
а
д
е
л
е
н
и
е
п
о
л
н
о
м

очиями исоверш ествованиенаавык

о
в
и знаний
о
б
л
е
г
ч
а
ю
т
в
о
в
л
е
ч
е
н
и
е
людей в
д
о
с
т
и
ж

е
н
и
е
к
о
н
к
р
е
т
н
ы
х
целей
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.

П

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

р

и

н

ц

и

п

п

р

о

ц

е

с

с

н

о

г

о

п

о

д

х

о

д

а

П

р

о

е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

к
т
и
р
о
в
а
н
и
е
с
и
с
т
е
м
ы
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к

а
ч
е
с
т
в
а
,
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
у
ю
щ
е
й
ISO 9001:2015,
о
с
н
о
в

ПЗ

ь

а
н
о
на
п
р
о
ц
е
с
с
н
о
м
п
о
д
х
о
д
е
.
Входы и выходы
п
р
о
ц
е
с

с
о
в
о
п
р
е
д
е
л
я
ю
т
с
я
и
и
з
м
е
р
я
ю
т
с
я
.
В
ы

я
с
н
я
ю
т
с
я
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
и
к
а
ж
д
о
г
о
п
р
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

ц
е
с
с
а
,
о
п
р
е
д
е
л
я
ю
т
с
я
их
п
о
т
р
е
б
н
о
с
т
ь

и
,
и
з
м
е
р
я
е
т
с
я
их
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
ённость.
У
с
т
а
н

а
в
л
и
в
а
е
т
с
я
в
з
а
и
м
о
д
е
й
с
т
в
и
е
всех
п
р
о
ц

е
с
с
о
в
друг с другом с
ф
у
н
к
ц
и
я
м
и
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
Каждый
п

р
о
ц
е
с
с
кем-то
о
б
я
з
а
т
е
л
ь
н
о
у
п
р
а
в
л
я
е
т
с
я

ПЗ

ь

,
у
с
т
а
н
а
в
л
и
в
а
ю
т
с
я
права,
о
т
в
е
т
с
т
в
е
н
н
о

с

т

ь

и

п

о

л

н

о

м

о

ч

и

я

при

в

ы

п

о

л

н

е

н

и

и

к

о

н

к

ПЗ

ь

ретнопроцесса.

Припроектировани

и
и
п
р
о
ц
е
с
с
а
его
р
е
с
у
р
с
н
о
е
о
б
е
с
п
е
ч
е
н

ПЗ

ь

и
е
и
у
п
р
а
в
л
я
ю
щ
и
е
в
о
з
д
е
й
с
т
в
и
я
.
П
р
и

н

ц

и

п

п

р

о

ц

е

с

с

н

о

г

о

п

о

д

х

о

д

а

п

р

е

д

п

о

л

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

а

г

а

е

т

четкое

р

а

з

д

е

л

е

н

и

е

д

е

я

т

е

л

ь

н

о

с

т

и

о

р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
на своего рода
п
р
о
ц
е
с
с
ы
, а точне:
с
и
с
т
е
м
у
«п
о

с
т
а
в
щ
и
к
о
в
»
«п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
».
П
р
е
д
с
т
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

а
в
л
я
е
т
она из себя
с
л
е
д
у
ю
щ
е
е
:
«П
о
с
т
а
в
щ
и
к
и
» - это
в

х
о
д
н
ы
е
р
е
с
у
р
с
ы
и
т
е
х
н
и
к
а
и
м
е
т
о
д
и
к

данные,

и
для
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
я
работ; далее
с
л
е
д
у
е
т
ц
е
п
о
ч
к
а
д
е

й

с

т

в

и

й

по

и

з

г

о

т

о

в

л

е

н

и

ю

п

р

о

д

у

к

ц

и

и

или

предоставлению услуги. «Потребители» - это

х
о
д
н
ы
е
данные,
к
о
т
о
р
ы
е
в
идеале
должны
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
о
в
а
т
ь

ь о ж и д а е м о м у , р е з у л ь т а т е д е й с т в и

в

ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

й
во всем этом
п
р
о
ц
е
с
с
е
.
СМК
к
о
м
п
а
н
и
и
п
о
с
т
р
о
е
н
а

ПЗ

ь

как
с
о
в
о
к
у
п
н
о
с
т
ь
в
з
а
и
м
о
д
е
й
с
т
в
у
ю
щ
и

хпроцессов. Таким образом, менеджмент

качествапредставляетсобойдеятельн

ь

остью по управлению процессами: изм

е
р
е
н
и
е
и
м
о
н
и
т
о
р
и
н
г
их
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
и
в

н
о
с
т
и
,
анализ
и
п
л
а
н
и
р
о
в
а
н
и
е
у
л
у
ч
ш
е
н
и
й
п
р
ь

о
ц
е
с
с
о
в
,
р
а
с
п
р
е
д
е
л
е
н
и
е
о
т
в
е
т
с
т
в

ПЗ

ь

е
н
н
о
с
т
и
и
п
о
л
н
о
м
о
ч
и
й
с
о
т
р
у
д
н
и
к
о
в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

в соответствии с процессами, в котором

ь

р
ы
х
они
у
ч
а
с
т
в
у
ю
т
и т.п.
П
р
о
ц
е
с
с
н
ы
й
подход
п
о
з
в

ПЗ

ь

о
л
я
е
т
с
к
о
р
д
и
н
и
р
о
в
а
т
ь
и
н
а
п
р
а
в
и
т
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата	ПЗ	

персонализированных подразделений надостижимых

е
н
и
е
одной цели и
у
л
у
ч
ш
и
т
ь
в
з
а
и
м
о
д
е
й
с
т
в
и
е
р
а

з
р
а
б
о
т
ч
и
к
о
в
п
р
о
г
р
а
м
м
н
о
г
о
о
б
е
с
п
е

ченияспотребителем. Например, при

е
а
л
и
з
а
ц
и
и
п
р
о
е
к
т
а
его
у
ч
а
с
т
н
и
к
и
,
я
в

л
я
ю
щ
и
е
с
я
с
о
т
р
у
д
н
и
к
а
м
и
разных
п
о
д
р
а
з
д
е

л
е
н
и
й
к
о
м
п
а
н
и
и
,
ц
е
л
е
н
о
п
р
а
в
л
е
н
н
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

в
ы
п
о
л
н
я
ю
т
одну цель –
с
о
з
д
а
т
ь
к
т
р
е
б
у
е
м
о
м
у
сроку

ПЗ

ь

максимальноудовлетворяющий Зак

ь

а
з
ч
и
к
а
п
р
о
д
у
к
т
.
При
этом
о
б
е
с
п
е
ч
и
в
а
е
т
с
я
единое

управлениепроектомвтечениевсегоцикларабочего

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

з
р
а
б
о
т
к
и
,
п
о
з
в
о
л
я
е
т
о
п
е
р
а
т
и
в
н
о
решать

что

возникающие проблемы и своевременные

нномодифицировать созданную п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

ПЗ

ь

р
о
д
у
к
ц
и
ю
по
ж
е
л
а
н
и
ю
З
а
к
а
з
ч
и
к
а
.
Одна
из
о
с

н
о
в
н
ы
х
целей
с
о
з
д
а
н
и
я
СМК
–
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
е
б
о

ПЗ

ь

л
ь
ш
е
й
п
р
о
з
р
а
ч
н
о
с
т
и
и
у
п
р
а
в
л
я
е
м
о
с

ПЗ

ь

типроцессовкомпаниии – была бы недостижима

без

применения системного подхода к

ь

м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
у
.
И
н
т
е
г
р
а
ц
и
я
п
р
о
ц
е
с
с

ПЗ

ь

о
в
в
с
и
с
т
е
м
у
и
ц
е
н
т
р
а
л
и
з
о
в
а
н
н
о
е
п
л

одну

а
н
и
р
о
в
а
н
и
е
р
а
з
в
и
т
и
я
СМК
о
б
е
с
п
е
ч
и
в
а

ПЗ

ь

ю
т
с
я
п
р
о
ц
е
с
с
а
м
и
:
«В
н
у
т
р
е
н
н
и
е
аудиты
СМК»,«И
з
м

ереш ение имонитор ингпроцессов», а также пр

о
ц
е
с
с
а
м
и
группы
«О
т
в
е
т
с
т
в
е
н
н
о
с
т
ь
р
у
к
о
в

ь

о
д
с
т
в
а
».
О
с
н
о
в
н
а
я
цель
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
«В
н
у
т

р
е
н
н
и
е
аудиты СМК» и
«И
з
м
е
р
е
н
и
е
и
м
о
н
и
т
о
р
и
н
г
п
р

оцессов» состоит в регулярном определении том, чтобы

о
с
т
а
в
л
я
т
ь
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
к
о
м
п
а
н
и
и
и

ПЗ

ь

нформацию о функционировании СМК в целом, на основе ко

т
о
р
о
й
ф
о
р
м
и
р
у
е
т
с
я
единая
п
о
л
и
т
и
к
а
и
о
п
р

ПЗ

ь

е
д
е
л
я
ю
т
с
я
цели в
о
б
л
а
с
т
и
к
а
ч
е
с
т
в
а
.
Здесь
п
р

е
д
п
о
л
а
г
а
е
т
с
я
п
е
р
е
х
о
д
от
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
к
к
а
ч
е
с
т
в
у
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т

а
всей
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
О
т
д
е
л
ь
н
о
с
о
з
д
а
н
н

ПЗ

ь

а
я
с
и
с
т
е
м
а
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
может

п
р
и
в
е
с
т
и
к
р
а
с
с
о
г
л
а
с
о
в
а
н
и
ю
внутри
о
р
г
а

ПЗ

ь

низациии
и даже быть
вредной для бизнеса. Все проц

ь

е
с
с
ы
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
с
о
з
д
а
ю
т
с
и
с
т
е
м
у

процессов. Принципы системного подо

д
х
о
д
а
тесно связан с
п
р
и
н
ц
и
п
о
м
п
р
о
ц
е
с
с
н
о
г
о
п
о
д

ПЗ

ь

хода, поэтому в новом ISO 9001:2015 эти два принципа объединили

л
и
в один.
П
р
и
н
ц
и
п
п
о
д
р
а
з
у
м
е
в
а
е
т
то, что все
п
р
о
ц
е

с
с
ы
,
к
о
т
о
р
ы
е
были
в
ы
д
е
л
е
н
ы
в
о
р
г
а
н
и
з
а

ц
и
и
,
в
н
е
с
е
н
ы
общую
с
и
с
т
е
м
у
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
с

были

контролем их выполнения и руководством четким

твом.Последовательныепредска

ь

з
у
е
м
ы
е
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
ы
д
о
с
т
и
г
а
ю
т
с
я
р
е

ПЗ

ь

з
у
л
ь
т
а
т
и
в
н
е
е
и
э
ф
ф
е
к
т
и
в
н
е
е
,
д
е
й
с

когда

т
в
и
я
п
о
н
я
т
н
ы
и
у
п
р
а
в
л
я
ю
т
как
в
з
а
и
м
о
с

ими

ПЗ

ь

в
я
з
а
н
н
ы
м
и
п
р
о
ц
е
с
с
а
м
и
,
ф
у
н
к
ц
и
о
н
и

ь

р
у
ю
щ
и
м
и
как
с
о
г
л
а
с
о
в
а
н
н
а
я
с
и
с
т
е
м
а
.

Система менеджмента качества ос

т
о
и
т
из
в
з
а
и
м
о
с
в
я
з
а
н
н
ы
х
п
р
о
ц
е
с
с
о
в

.

Понимание того, как результаты получают

с
я
в
с
и
с
т
е
м
е
,
в
к
л
ю
ч
а
я
ее
п
р
о
ц
е
с
с
ы
,
р

этой

е
с
у
р
с
ы
,
с
р
е
д
с
т
в
а
у
п
р
а
в
л
е
н
и
я
и
в
з
а

ПЗ

ь

и
м
о
д
е
й
с
т
в
и
я
,
п
о
з
в
о
л
я
е
т
о
р
г
а
н
и
з
а

ц

и

и

о

п

т

и

м

и

з

и

р

о

в

а

т

ь

ее

х

а

р

а

к

т

е

р

и

с

т

и

к

и

.

П

р

и

н

ц

и

п

п

о

с

т

о

я

н

н

о

г

о

у

л

у

ч

ш

е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь

н

и

я

.

Данный

п

р

и

н

ц

и

п

п

р

и

м

е

н

я

е

т

с

я

на

п

р

а

к

т
и
к
е
в
рамках
с
л
е
д
у
ю
щ
е
й
схемы
п
р
и
н
я
т
и
я
и
р
е
а
л
и

з
а
ц
и
и
у
п
р
а
в
л
е
н
ч
е
с
к
и
х
р
е
ш
е
н
и
й
,
я
в

л
я
ю
щ
е
й
с
я
с
в
я
з
у
ю
щ
и
м
звеном всех
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
СМК (схема
р

а
з
р
а
б
о
т
а
н
а
в
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
и
с
т
р
е
б
о

в
а
н
и
я
м
и
пункта 8.5.1
«П
о
с
т
о
я
н
н
о
е
у
л
у
ч
ш
е
н
и
е
» ГОСТ Р ИСО 9001-2015):
И

н
ф
о
р
м
а
ц
и
я
о
н
е
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
я
х
,
у
в
е

ПЗ

ь

д
о
м
л
е
н
и
я
х
,
п
р
о
б
л
е
м
а
х
,
о
б
л
а
с
т
я
х
п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

отенциальных улучшений, а также рекомен

дациипокорректирующимипредупре

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь

ж
д
а
ю
щ
и
м
д
е
й
с
т
в
и
я
м
п
о
я
в
л
я
е
т
с
я
в
и
т

виде

о
г
о
в
ы
х
о
т
ч
е
т
о
в
на выходе
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
«В
н
у
т
р
е

ПЗ

ь

н
н
и
е
аудиты СМК»,
«И
з
м
е
р
е
н
и
е
и
м
о
н
и
т
о
р
и
н
г
п
р
о
ц

е
с
с
о
в
»
«И
з
м
е
р
е
н
и
е
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
н
о

и

стипотребителей».

Итоговые отчеты анал

ь

изируются с яруководством, результат в

а

т

е

чего

п

о

я

в

л

я

ю

т

с

я

у

к

а

з

а

н

и

я

о

в

ы

п

о

л

н

е
н
и
и
к
о
р
р
е
к
т
и
р
у
ю
щ
и
х
и
п
р
е
д
у
п
р
е
ж
д

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

а
ю
щ
и
х
д
е
й
с
т
в
и
й
,
п
о
с
т
у
п
а
ю
щ
и
е
на
у
п
р

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

а
в
л
е
н
и
е
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
«К
о
р
р
е
к
т
и
р
у
ю
щ
и

е
д
е
й
с
т
в
и
я
»
«П
р
е
д
у
п
р
е
ж
д
а
ю
щ
и
е
д
е
й
с
и

ПЗ

ь

тивия». В случае необходимости наряду с оперативными

м
и
р
е
ш
е
н
и
я
м
и
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
о
п
р
и
н
и
м
а

ПЗ

ь

е
т
с
т
р
а
т
е
г
и
ч
е
с
к
и
е
р
е
ш
е
н
и
я
,
к
о
т
о
р

ы
е
з
а
к
р
е
п
л
я
ю
т
с
я
в
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
у
ю
щ
и

виде

хмодификацийполитикиобластик

целей в

ь

а
ч
е
с
т
в
а
к
о
м
п
а
н
и
и
.
И
з
м
е
н
е
н
и
я
в
п
о
л

и
т
и
к
е
и целях затем
д
о
в
о
д
я
т
с
я
до
с
в
е
д
е
н
и
я
всего
п
е
р
с

о
н
а
л
а
.
После
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
я
к
о
р
р
е
к
т
и
р
у
ю
щ

и
х
и
п
р
е
д
у
п
р
е
ж
д
а
ю
щ
и
х
д
е
й
с
т
в
и
й
с
о
с

ПЗ

ь

т
а
в
л
я
ю
т
с
я
отчеты о
д
о
с
т
и
г
н
у
т
ы
х
р
е
з
у
л
ь
т
а

ПЗ

ь

т
а
х
,
к
о
т
о
р
ы
е
н
а
п
р
а
в
л
я
ю
т
с
я
р
у
к
о
в
о

ПЗ

ь

д
с
т
в
у
.
Р
е
з
у
л
ь
т
а
т
ы
к
о
р
р
е
к
т
и
р
у
ю
щ
и

х
и
п
р
е
д
у
п
р
е
ж
д
а
ю
щ
и
х
д
е
й
с
т
в
и
й
д
о
п
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

линительноверифицируютсяявочередеходе

д
н
о
г
о
в
н
у
т
р
е
н
н
е
г
о
аудита,
и
т
о
г
о
в
ы
й
отчет о
к
о
т

о
р
о
м
также
п
о
с
т
у
п
а
е
т
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
для
а
н
а

л
и
з
а
.
Для
п
о
с
т
о
я
н
н
о
г
о
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
с
у
щ

ПЗ

ь

е
с
т
в
у
е
т
2 метода:
- Метод
п
р
о
р
ы
в
а
,
в
е
д
у
щ
и
й
к
п
е
р
е

с
м
о
т
р
у
с
у
щ
е
с
т
в
у
ю
щ
и
х
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
или
в

н
е
д
р
е
н
и
ю
новых
т
е
х
н
о
л
о
г
и
й
.
-
П
о
ш
а
г
о
в
о

ПЗ

ь

е
п
о
с
т
о
я
н
н
о
е
у
л
у
ч
ш
е
н
и
е
,
п
р
о
в
о
д
и
м

ПЗ

ь

о
е
обычно
р
а
б
о
ч
и
м
и
г
р
у
п
п
а
м
и
в
п
р
е
д
е
л
а
х
с

ПЗ

ь

у
щ
е
с
т
в
у
ю
щ
и
х
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
.
П
р
и
н
ц
и
п
п

ПЗ

ь

остоянногоулучшенияпредусматр

и
в
а
е
т
н
е
п
р
е
р
ы
в
н
ы
й
м
о
н
и
т
о
р
и
н
г
всех
н
е

с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
й
работы
с
и
с
т
е
м
ы
с
п
о
с
л
е
д
у
ю

ь

щ
и
м
у
с
т
р
а
н
е
н
и
е
м
этих
н
е
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
й

путем
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
к
а
ч
е
с
т
в
а
работы
с
и
с
т
е
м
ы
.
У
с

п
е
ш
н
ы
е
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
имеют
п
о
с
т
о
я
н
н
у
ю
о

р
и
е
н
т
а
ц
и
ю
на
у
л
у
ч
ш
е
н
и
е
.
У
л
у
ч
ш
е
н
и
е

ж
и
з
н
е
н
н
о
важно для
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
, чтобы
п
о
д
д
е
р
ж
и

в
а
т
ь
т
е
к
у
щ
и
й
у
р
о
в
е
н
ь
ф
у
н
к
ц
и
о
н
и
р
о

ПЗ

ь

в
а
н
и
я
,
р
е
а
г
и
р
о
в
а
т
ь
на
и
з
м
е
н
е
н
и
я
в
в
ее

н
у
т
р
е
н
н
и
х
и
в
н
е
ш
н
и
х
у
с
л
о
в
и
я
х
и
с
о
з

ПЗ

ь

давать новые возможности. Для обеспечен

и
я
б
у
д
у
щ
е
г
о
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
и
у
д
о
в
л
е
т

в
о
р
е
н
н
о
с
т
и
з
а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
х
сторон
в
ы

ПЗ

ь

с
ш
е
м
у
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
н
е

о
б
х
о
д
и
м
о
с
о
з
д
а
т
ь
к
у
л
ь
т
у
р
н
у
ю
среду,
с
п
о

ПЗ

ь

с
о
б
с
т
в
у
ю
щ
у
ю
в
о
в
л
е
ч
е
н
и
ю
с
о
т
р
у
д
н
и

к
о
в
в
а
к
т
и
в
н
ы
й
поиск
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
е
й
у
л
у
ч

шение процессов, действия видов

т
е
л
ь
н
о
с
т
и
и
х
а
р
а
к
т
е
р
и
с
т
и
к
п
р
о
д
у
к

ПЗ

ь

ц
и
и
.
Для
в
о
в
л
е
ч
е
н
и
я
с
о
т
р
у
д
н
и
к
о
в
в
у
л

у
ч
ш
е
н
и
е
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и

ПЗ

ь

и
в
ы
с
ш
е
м
у
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
с
л
е
д
у
е
т
с
о
з

ь

дать среду, в которой полномочия делегир

ь

у
ю
т
с
я
так, чтобы
с
о
т
р
у
д
н
и
к
и
п
р
и
н
я
л
и
на себя
о
т
в
е
т

с
т
в
е
н
н
о
с
т
ь
за
о
п
р
е
д
е
л
е
н
и
е
тех
о
б
л
а
с
т

е
й
,
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
может
у
л
у
ч
ш
и
т
ь
свою
д
е
я
т
е

где

л
ь
н
о
с
т
ь
.
Этого можно
д
о
б
и
т
ь
с
я
п
о
с
р
е
д
с
т
в
о
м
:

ь
ПЗ

- постановки целей перед сотрудниками организаций

и
з
а
ц
и
и
и
р
а
з
р
а
б
о
т
к
и
п
р
о
е
к
т
о
в
;
-
с
р

а
в
н
е
н
и
я
с
д
о
с
т
и
ж
е
н
и
я
м
и
к
о
н
к
у
р
е
н
т

о
в
и
л
у
ч
ш
и
м
и
п
р
а
к
т
и
ч
е
с
к
и
м
и
д
о
с
т
и
ж

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

е
н
и
я
м
и
;
-
п
р
и
з
н
а
н
и
я
и
в
о
з
н
а
г
р
а
ж
д
е

н
и
я
за
д
о
с
т
и
ж
е
н
и
е
у
л
у
ч
ш
е
н
и
й
;
-
о
б
е
с

перечень нагляднодействий

,
в
к
л
ю
ч
а
я
с
в
о
е
в
р
е
м
е
н
н
о
е
р
е
а
г
и
р
о
в
ь

а
н
и
е
в
ы
с
ш
е
г
о
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
а
о
р
г
а
н
и
з

а
ц
и
и
.
Для
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
я
о
п
т
и
м
а
л
ь
н
о
й
с

ь

т

р

у

к

т

у

р

ы

видов

д

е

я

т

е

л

ь

н

о

с

т

и

по

у

л

у

ч

ш

е

н

ПЗ

ь

и
ю
в
ы
с
ш
е
м
у
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
о
р
г
а
н
и
з
а
ц

ь

и
и
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
р
а
з
р
а
б
о
т
а
т
ь
и
в
н
е
д
р

и
т
ь
п
р
о
ц
е
с
с
п
о
с
т
о
я
н
н
о
г
о
у
л
у
ч
ш
е
н
и

ПЗ

ь

я
,
к
о
т
о
р
ы
й
можно
п
р
и
м
е
н
я
т
ь
к
п
р
о
ц
е
с
с
а
м

ПЗ

ь

жизненного цикла продукции, в состав которого

тельными процессами деятельности другим видам

. С целью достижения результатативности и

ф

ф

е

к

т

и

в

н

о

с

т

и

п

р

о

ц

е

с

с

а

у

л

у

ч

ш

е

н

и

я

следует уделять внимание процесс

а
м
ж
и
з
н
е
н
н
о
г
о
цикла
п
р
о
д
у
к
ц
и
и
и
в
с
п
о
м
о

г
а
т
е
л
ь
н
ы
м
п
р
о
ц
е
с
с
а
м
с точки зрения:
-
р
е
з
у
л
ь
т
а
т

ь
ПЗ

и
в
н
о
с
т
и
(н
а
п
р
и
м
е
р
,
с
т
е
п
е
н
и
в
ы
п
о
л
н

е
н
и
я
т
р
е
б
о
в
а
н
и
й
);
-
э
ф
ф
е
к
т
и
в
н
о
с
т
и

(например, расходы ресурсов, выра

ж
е
н
н
о
г
о
в
е
д
и
н
и
ц
а
х
в
р
е
м
е
н
и
и
д
е
н
е
ж

ПЗ

ь

н
ы
х
е
д
и
н
и
ц
а
х
);
-
в
н
е
ш
н
и
х
в
о
з
д
е
й
с
т
в

ПЗ

ь

и
й
(н
а
п
р
и
м
е
р
,
и
з
м
е
н
е
н
и
я
з
а
к
о
н
о
д
а
т
ь

е
л
ь
н
ы
х
и
р
е
г
у
л
и
р
у
ю
щ
и
х
т
р
е
б
о
в
а
н
и
й

);

- потенциальных слабых мест (например, отсу

т
с
т
в
и
я
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
е
й
и
с
о
г
л
а
с
о
в
а
н

ПЗ

ь

н
о
с
т
и
);
-
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
и
п
р
и
м
е
н
е
н
и
я
лучших

м
е
т
о
д
о
в
;
-у
п
р
а
в
л
е
н
и
я
з
а
п
л
а
н
и
р
о
в
а

н
н
ы
м
и
и
н
е
з
а
п
л
а
н
и
р
о
в
а
н
н
ы
м
и
и
з
м
е
н

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
н
и
я
м
и
;
-
и
з
м
е
р
е
н
и
я
з
а
п
л
а
н
и
р
о
в
а
н

ПЗ

ь

н

ы

х

выгод.

Такой

п

р

о

ц

е

с

с

п

о

с

т

о

я

н

н

о

г

о

у

л

у

ч

ш

е
н
и
я
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
т
ь
как
с
р

е
д
с
т
в
о
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
в
н
у
т
р
е
н
н
е
й
р
е
з
у

л

ь

т

а

т

и

в

н

о

с

т

и

и

э

ф

ф

е

к

т

и

в

н

о

с

т

и

о

р

г

а
н
и
з
а
ц
и
и
,
а
также
п
о
в
ы
ш
е
н
и
я
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е

нностиипотребителейизаинтересо

других

в
а
н
н
ы
х
сторон.
В
ы
с
ш
е
м
у
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
о
р
г
а

ПЗ

ь

низациисследуетподдерживатьулу

чшениявпостепенноййинеперрывно

виде

й

д

е

я

т

е

л

ь

н

о

с

т

и

,

я

в

л

я

ю

щ

е

й

с

я

н

е

о

т

ъ

ПЗ

ь

е
м
л
е
м
о
й
частью
с
у
щ
е
с
т
в
у
ю
щ
и
х
п
р
о
ц
е
с
с
о
в

, а также

и

з

ы

с

к

и

в

а

т

ь

в

о

з

м

о

ж

н

о

с

т

и

«п

р

о

р

ы

в

а

» с целью получения максимальной выгоды для организации

з
а
ц
и
и
и
з
а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
х
сторон.

П
р
и
м
е
ч

а

н

и

я

по

д

а

н

н

о

м

у

в

о

п

р

о

с

у

:

1

У

м

е

н

ь

ш

е

н

ПЗ

ь

и
е
числа
о
п
е
р
а
т
и
в
н
о
г
о
в
м
е
ш
а
т
е
л
ь
с
т
в
а
можно

с
ч
и
т
а
т
ь
н
е
б
о
л
ь
ш
и
м
у
л
у
ч
ш
е
н
и
е
м
,
р
а
а

ПЗ
ь

з
р
а
б
о
т
к
у
новой
п
р
о
ц
е
д
у
р
ы
,
п
о
з
в
о
л
я
ю
щ
е

ПЗ

ь

й

л

и

к

в

и

д

и

р

о

в

а

т

ь

п

о

с

т

о

я

н

н

ы

е

в

м

е

ш

а

т
е
л
ь
с
т
в
а
,
-
к
р
у
п
н
ы
м
д
о
с
т
и
ж
е
н
и
е
м
.
2

ь

Необходимо определить возможность

т
и
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
о
в
в
м
е
ш
а
т
е

лькствва, при этом персональ учреждения должен уча

с
т
в
о
в
а
т
ь
в
о
ц
е
н
и
в
а
н
и
и
и
м
е
ю
щ
и
х
с
я
п

ПЗ

ь

р
о
ц
е
с
с
о
в
и
в
н
о
с
и
т
ь
п
р
е
д
л
о
ж
е
н
и
я
по
у
их

л
у
ч
ш
е
н
и
ю
.

Эти

п
р
е
д
л
о
ж
е
н
и
я
могут
о
т
н
о
с
и

ь

т
ь
с
я
к
д
о
п
о
л
н
и
т
е
л
ь
н
ы
м
у
с
л
у
г
а
м
.
в
н

Особое

и
м
а
н
и
е
с
л
е
д
у
е
т
у
д
е
л
я
т
ь
у
м
е
н
ь
ш
е
н
и

ю
м
а
т
е
р
и
а
л
ь
н
ы
х
затрат и
в
р
е
м
е
н
и
о
б
с
л
у
ж
и
в

а
н
и
я
без
с
н
и
ж
е
н
и
я
к
а
ч
е
с
т
в
а
.
В
х
о
д
н
ы
е

ь

данные для поддержки процесса улучшения со

держатинформацию, полученную из:

- данных

валидации;

- результатов процесс данных

о
в
;
- данных
и
с
п
ы
т
а
н
и
й
;
- данных
с
а
м
о
о
ц
е
н
к
и
;
-
у
с

т
а
н
о
в
л
е
н
н
ы
х
т
р
е
б
о
в
а
н
и
й
и
о
б
р
а
т
н
о

ПЗ

ь

й

связи с

з

а

и

н

т

е

р

е

с

о

в

а

н

н

ы

м

и

с

т

о

р

о

н

а

м

и

;

- опыта
с
о
т
р
у
д
н
и
к
о
в
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
;
-
ф
и
н
а

ПЗ

ь

н
с
о
в
ы
х
данных;
- данных о
х
а
р
а
к
т
е
р
и
с
т
и
к
а
х
п
р
о
д
у
к

ц
и
и
;
- данных о
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
е
н
и
и
услуг.

В
ы
с
ш
е
м
у
р

у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
с
л
е
д
у
е
т
о

б
е
с
п
е
ч
и
в
а
т
ь
,
и
з
м
е
н
е
н
и
я
,
в
н
о
с
и
м
ы

чтобы

е
в
п
р
о
д
у
к
ц
и
ю
или
п
р
о
ц
е
с
с
ы
,
о
д
о
б
р
е
н
ы

были

,
р
а
с
п
р
е
д
е
л
е
н
ы
в
п
о
р
я
д
к
е
п
р
и
о
р
и
т
е

ПЗ

ь

т
о
в
,
с
п
л
а
н
и
р
о
в
а
н
ы
,
п
о
л
у
ч
и
л
и
м
а
т
е

р
и
а
л
ь
н
о
-
т
е
х
н
и
ч
е
с
к
у
ю
п
о
д
д
е
р
ж
к
у
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

управлялись с удовлетворением трей целью

бованийзаинтересованных сторон, а также непревы

ш
а
л
и
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
е
й
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.

Принципы принятия решений, основа

н

н

ы

х

на фактах.

Для

э

ф

ф

е

к

т

и

в

н

о

г

о

у

п

р

а

в

л

е

н

и

я

к
о
м
п
а
н
и
е
й
очень важно
о
б
е
с
п
е
ч
и
т
ь
о
б
ъ
е
к
т
и
в
н

остинформации, поступающей рук

о
в
о
д
с
т
в
у
для
а
н
а
л
и
з
а
.
О
б
ъ
е
к
т
и
в
н
о
с
т

ПЗ

ь

ь и н ф о р м а ц и и о б е с п е ч и в а е т с я за с л е

счет

дующих факторов: Информационес

ь

о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
я
х
,
у
в
е
д
о
м
л
е
н
и
я
х
,
п
р
о

б
л
е
м
а
х
и
о
б
л
а
с
т
я
х
п
о
т
е
н
ц
и
а
л
ь
н
ы
х
у

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

л
у
ч
ш
е
н
и
й
может
п
о
с
т
у
п
а
т
ь
из разных
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
СМК и от разных

с
о
т
р
у
д
н
и
к
о
в
к
о
м
п
а
н
и
и
.
У
п
р
а
в
л
е
н
ч

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
с
к
и
е
р
е
ш
е
н
и
я
п
р
и
н
и
м
а
ю
т
с
я
,
п
р
а
в
и

как

ПЗ

ь

л
о
,
на
с
п
е
ц
и
а
л
ь
н
ы
х
с
о
в
е
щ
а
н
и
я
х
после учета точек зрения всех
з
а
и
н

т
е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
х
сторон.
При
и
з
м
е
р
е
н
и
и
р
е
з
у
л
ь

ПЗ

ь

т
а
т
и
в
н
о
с
т
и
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
СМК и
у
д
о
в
л
е
т
в
о

ь

р
е
н
н
о
с
т
и
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
п
р
о
д
у
к
ц
и
е

й

к

о

м

п

а

н

и

и

п

р

е

д

п

о

ч

т

е

н

и

е

о

т

д

а

е

т

с

я

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

не

к

а

ч

е

с

т

в

е

н

н

о

й

,

а

к

о

л

и

ч

е

с

т

в

е

н

н

о

й

и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

нформации. Установленные способы

е
р
и
ф
и
к
а
ц
и
и
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и
и
,
п
о
с
т
у
п
а
ю

щ
е
й
р
у
к
о
в
о
д
с
т
в
у
.
п
р
и
м
е
н
я
ю
т
с
я
в
н
у

Для этого

т
р
е
н
н
и
е
аудиты СМК
к
о
м
п
а
н
и
и
.

Н
е
з
ы
б
л
е
м
о
е
т

р
е
б
о
в
а
н
и
е
TQM - все
п
р
и
н
и
м
а
е
м
ы
е
р
е
ш
е
н
и
я
должны

основываться только на фактах, а не на интуиции или личном опыте специалист

истата, приниимающего решение. Между

у
н
а
р
о
д
н
ы
й
опыт
п
о
к
а
з
ы
в
а
е
т
, что от 20 до 90% всех
п
р
о
е
к
т
о
в

у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
п
р
о
д
у
к
т
а
терпят провал только по
п
р
и
ч
и
н
е
о
ш
и
б

ПЗ

ь

очного мнения о состоянии рынка, на базе которого принять

имеется решение о стратегии бизне

с
а
к
о
м
п
а
н
и
и
.
О
б
ъ
я
с
н
е
н
и
е
м
такого
п
о
л
о
ж
е

ь

н
и
я
могут быть
с
л
е
д
у
ю
щ
и
е
м
о
м
е
н
т
ы
:
-
о
т
с
у
т
с
т

ПЗ

ь

в
у
е
т
полная оценка того, что
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
и
д
е
й
с
т
в
и
т
е
л
ь
н
о

ь

хотят получить как много они готовы заплатить за это;

- решения

б
а
з
и
р
у
ю
т
с
я
на
к
о
н
к
р
е
т
н
ы
х
фактах,
х
а
р
а
к
т
е

р
и
з
у
ю
щ
и
х
рынок;
-
к
о
м
п
а
н
и
и
имеют
н
е
д
о
с
т
а
т
о
ч

н
ы
е
знания о своем
п
р
о
д
у
к
т
е
в период,
п
р
е
д
ш
е
с
т
в
у
ю
щ
и
й
его
п

о
я
в
л
е
н
и
ю
на рынке, и в то же время они
п
р
е
н
е
б
р
е
г
а
ю
т
э
к
с
п
е
р
и
м

е
н
т
а
м
и
,
п
о
з
в
о
л
я
ю
щ
и
м
и
у
л
у
ч
ш
и
т
ь
п
р

ь

одуктипроцессына раннем этапе их проектировании

,
у
п
у
с
к
а
я
тем самым
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
ь
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я

качества продукта применяемых затрат

т
а
х
;
-
факт
н
е
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
я
о
ж
и
д
а
н
и
я
м
п

ПЗ

ь

отребителей по ценностипродукта и его

с
т
о
и
м
о
с
т
и
должен
у
с
т
а
н
а
в
л
и
в
а
т
ь
с
я
на
н
а
и

б
о
л
е
е
ранних этапах
ж
и
з
н
е
н
н
о
г
о
цикла
п
р
о
д
у
к
т
а
. Для этого
н
е
о

ь

б
х
о
д
и
м
о
иметь
н
а
и
б
о
л
е
е
полную
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и
ю
,
о

с
н
о
в
а
н
н
у
ю
на фактах, и тогда будет
у
м
е
н
ь
ш
е
н
а
(или
с
в
е
д
е
н
а
к
м

и
н
и
м
у
м
у
)
в
е
р
о
я
т
н
о
с
т
ь
того, что
п
р
о
д
у
к
т
после
п

оявлениия его на рынке не будет соответствовать предъ

являемым

к

требованиям.

нему

Таким

образом

, как

п

о

к

а

з

ы

в

а

е

т

опыт,

о

с

н

о

в

н

о

й

п

р

и

ч

и

н

о

й

неудач

являются

несовершеннолетняя работа и

точность знаний при принятии решения. Возм

ожно, это основные причины всех проблем в мире. В

отношение полноты знаний существуют

две ситуации: люди либо признают, что у них недостаточ

н
о
знаний, либо не
п
р
и
з
н
а
ю
т
. Многие беды
в
о
з
н
и
к
а
ю
т
именно во втором случае. Если люди
о
с
о
з
н
а
ю

т
, что они не очень хорошо
р
а
з
б
и
р
а
ю
т
с
я
в
с
и
т
у
а
ц
и
и
, они могут
п
р
о
в
е
с
ь

т
и
и
с
с
л
е
д
о
в
а
н
и
е
или
э
к
с
п
е
р
и
м
е
н
т
,
п
ы

таясь узнать то, что они не понимают. Когда же люди уверенны в своей правоте

е

, даже если они

н

е

д

о

с

т

а

т

о

ч

н

о

хорошо

р

а

з

б

и

р

а

ю

т

с

я

в

с

и

туации, решать проблемы непростого. Не претен

н
д
у
я
на
в
с
е
о
б
ъ
е
м
л
е
м
о
с
т
ь
р
е
ш
е
н
и
я
этой
с

ложной проблемы, предлагает цепо

TQM

ч

к

у

в

з

а

и

м

о

с

в

я

з

а

н

н

ы

х

п

р

о

ц

е

с

с

о

в

для

п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

р
и
н
я
т
и
я
р
е
ш
е
н
и
я
.
П
р
а
в
и
л
ь
н
о
е
р
е
ш
е

н
и
е
т
р
е
б
у
е
т
с
т
а
т
и
с
т
и
ч
е
с
к
о
г
о
м
ы
ш
л

е
н
и
я
,
к
о
т
о
р
о
е
в
к
л
ю
ч
а
е
т
с
л
е
д
у
ю
щ
и
е

ПЗ

ь

основные требования:

- доверяйте

больше

конкретным фактам, а не абстрактным идеям;

- выражаж

а
й
т
е
факты только в
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
е
н
н
о
й
форме,
н
е
п
о
с
р
е
д
с

ПЗ

ь

т
в
е
н
н
о
с
в
я
з
а
н
н
о
й
с
п
р
и
м
е
н
е
н
и
е
м
к
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

нкретныхпроцедуризмеренияа не с помь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

о
щ
ь
ю
слов и эмоций;
-
о
с
о
з
н
а
в
а
й
т
е
, что
н
а
б
л
ю
д
е
н
и
я
всегда

ведутся над частью целого и поэтому результаты содержат

р
ж
а
т
ошибки и
о
т
к
л
о
н
е
н
и
я
;

Лишь в
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
е
м

ь
ПЗ

н

о

г

о

ч

и

с

л

е

н

н

ы

х

и

д

л

и

т

е

л

ь

н

ы

х

н

а

б

л

ю

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

д
е
н
и
й
можно
в
ы
я
в
и
т
ь
у
с
т
о
й
ч
и
в
у
ю
т
е
н
д
е
н

ц
и
ю
,
п
р
е
д
с
т
а
в
л
я
ю
щ
у
ю
собой
н
а
д
е
ж
н
у
ю
и
н

ф
о
р
м
а
ц
и
ю
.
С
т
а
т
и
с
т
и
ч
е
с
к
о
е
м
ы
ш
л
е
н

ПЗ

ь

и
е
п
р
е
д
у
с
м
а
т
р
и
в
а
е
т
знание и умение
п
р
и
м
е
н
я
т
ь
с
т

а
т
и
с
т
и
ч
е
с
к
и
е
методы,
к
о
т
о
р
ы
е
должны
о
б
е
с
п
е
ч
и

в
а
т
ь
н
а
д
е
ж
н
о
с
т
ь
и
н
т
е
р
п
р
е
т
а
ц
и
и
с
т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

а
т
и
с
т
и
ч
е
с
к
и
х
данных и
в
с
е
о
б
ъ
е
м
л
е
м
о
с
т
ь
и

ПЗ

ь

нформации, а также процстотупользования

ПЗ

ь

.

Принципприняти
яреше
ний
,
осно
в

а
н
н
ы
х
на фактах
п
р
е
д
п
о
л
а
г
а
е
т
полное
и
с
к
л
ю
ч
е
н
и
е

принятияне обдуманныхинтуитивн

ы
х
р
е
ш
е
н
и
й
.
у
п
р
а
в
л
е
н
ч
е
с
к
и
е
р
е
ш
е
н

Все

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

и
я
должны быть
п
о
д
к
р
е
п
л
е
н
ы
ф
а
к
т
и
ч
е
с
к
о
й
и
н
ф
о

р
м
а
ц
и
е
й
и
б
а
з
и
р
о
в
а
т
ь
с
я
на ней.
Р
е
ш
е
н
и
я
,

основанные на анализе и оценке данных и информации

, с
б
о
л
ь
ш
е
й
в
е
р
о
я
т
н
о
с
т
ь
ю
дадут
н
а
м
е
ч
е
н
н

ы
е
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
ы
.
П
р
и
н
я
т
и
е
р
е
ш
е
н
и
я
может быть

сложным процессом и включает в себя

торуюнеопределенностьвключает. Оно часто

т
р
а
з
н
о
о
б
р
а
з
н
ы
е
типы и
и
с
т
о
ч
н
и
к
и
в
х
о
д
н

ы
х
данных, а также их
и
н
т
е
р
п
р
е
т
а
ц
и
ю
,
к
о
т
о
р
а
я
может быть
с
у
б
ъ

е
к
т
и
в
н
о
й
.
п
о
н
и
м
а
т
ь
п
р
и
ч
и
н
н
о
-
с
л
е

Важно

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь

д
с
т
в
е
н
н
ы
е
связи и
п
о
т
е
н
ц
и
а
л
ь
н
ы
е
н
е
п
р
е
д

ПЗ

ь

намеренные последствия. Факты, свидетеле

лькстваи анализ данных
приводятк
большейо
бъект

ПЗ

ь

и
в
н
о
с
т
и
и
у
в
е
р
е
н
н
о
с
т
и
в
п
р
и
н
я
т
ы
х
р

е
ш
е
н
и
я
х
.
П
р
и
н
ц
и
п
р
и
н
я
т
и
я
р
е
ш
е
н
и

ПЗ

ь

й
,
о
с
н
о
в
а
н
н
ы
х
на фактах,
н
а
п
р
а
в
л
е
н
на
п
р
е
д
у
п

ПЗ

ь

р
е
ж
д
е
н
и
е
в
о
л
е
в
ы
х
р
е
ш
е
н
и
й
.
С
и
с
т
е
м

а
т
и
з
а
ц
и
я
фактов, их
у
п
о
р
я
д
о
ч
е
н
и
е
дает знания,
к
о
т
о
р
ы
е

, как

и

з

в

е

с

т

н

о

, сила.

Р

е

з

у

л

ь

т

а

т

ы

н

а

б

л

ю

д

е

н

и

й
и
и
з
м
е
р
е
н
и
й
— это только
и
с
х
о
д
н
ы
е
данные,
к
о
т
о
р
ы
е
п

одлежатобработкеипостступаютв

из

нешних источников (например, претензии

е
н
з
и
й
з
а
к
а
з
ч
и
к
о
в
/п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
,
с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

в
е
д
е
н
и
й
от
с
е
р
в
и
с
н
ы
х
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
й
,

ПЗ

ь

торговых организаций);

- внутренн

из

и
х
и
с
т
о
ч
н
и
к
о
в
(данные о
к
о
н
т
р
о
л
е
к
а
ч
е
с
т
в
а

п
р
о
д
у
к
ц
и
и
,
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
ы
в
н
у
т
р
е
н
н
е

г
о
аудита
с
о
с
т
о
я
н
и
я
с
и
с
т
е
м
ы
к
а
ч
е
с
т
в
а
).
Ф

ПЗ

ь

а
к
т
а
м
и
служат лишь
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
ы
о
б
р
а
б
о
т
к
и
(н
а
п

р
и
м
е
р
,
в
ы
ч
и
с
л
е
н
и
е
с
р
е
д
н
и
х
х
а
р
а
к
т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
р
и
с
т
и
к
,
оценка
в
а
р
и
а
б
е
л
ь
н
о
с
т
и
и т.д.).
Р
е
ш
е
н
и

е

носит

д

о

к

а

з

а

т

е

л

ь

н

ы

й

х

а

р

а

к

т

е

р

,

когда

с

о

б

р

а

н
н
ы
е
факты
о
б
р
а
б
а
т
ы
в
а
ю
т
н
а
у
ч
н
ы
м
и
м
е
т
о

ПЗ

ь

данными. В менеджменте качества — главный

ь

ными образом, математическими методы

и
с
т
и
к
и
.
TQM
п
р
е
д
л
а
г
а
е
т
ц
е
п
о
ч
к
у
в
з
а
и

ПЗ

ь

м
о
с
в
я
з
а
н
н
ы
х
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
для
п
р
и
н
я
т
и
я

р
е
ш
е
н
и
й
(рис. 2).



Рис. 2

Ц
е
п
о
ч
к
а
в
з
а
и
м
о
с
в
я

з
а
н
н
ы
х
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
,
х
а
р
а
к
т
е
р
н
а
я
для
п
ь

р
и
н
я
т
и
я
р
е
ш
е
н
и
я
.

В основе
п
р
а
в
и
л
ь
н
о
г
о
р

е
ш
е
н
и
я
лежит
с
т
а
т
и
с
т
и
ч
е
с
к
о
е
м
ы
ш
л
е
н
и
е

.

Последнее предложение абзаца отвыполнение

н
и
е
с
л
е
д
у
ю
щ
и
х
о
с
н
о
в
н
ы
х
т
р
е
б
о
в
а
н
и

й

.

1. Больше

д

о

в

е

р

я

й

т

е

к

о

н

к

р

е

т

н

ы

м

фактам, а не

а

б

с

т

р

а
к
т
н
ы
м
идеям.
2.
В
ы
р
а
ж
а
й
т
е
факты в
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
е
н

ПЗ

ь

н
о
й
форме,
н
е
п
о
с
р
е
д
с
т
в
е
н
н
о
с
в
я
з
а
н
н
о
й
с

ь

применение емкостных процедур

изменения, а не с помощью слов и эмоций.

3. Осознавайт

е

, что

н

а

б

л

ю

д

е

н

и

я

всегда

в

е

д

у

т

с

я

над частью целого, и

п

о

э

т

о

м

у

р

е
з
у
л
ь
т
а
т
ы
с
о
д
е
р
ж
а
т
ошибки и
о
т
к
л
о
н
е
н
и
я
.

4. Лишь в результате тем многочисленных идли

т
е
л
ь
н
ы
х
н
а
б
л
ю
д
е
н
и
й
можно
в
ы
я
в
и
т
ь
у
с
т
о

ь

ПЗ

й
ч
и
в
у
ю
т
е
н
д
е
н
ц
и
ю
,
п
р
е
д
с
т
а
в
л
я
ю
щ
у

ПЗ

ь

ю
н
а
д
е
ж
н
у
ю
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и
ю
.

Я

п
о
н
с
к
и
е

ученые (в первую

о
ч
е
р
е
д
ь
п
р
о
ф
е
с
с
о
р
К.
И
с
и
к
а
в
а
)
о
т
о
б

р
а
л
и
из
м
н
о
ж
е
с
т
в
а
с
т
а
т
и
с
т
и
ч
е
с
к
и
х
м

е

т

о

д

о

в

7

м

е

т

о

д

о

в

—

о

с

н

о

в

н

ы

х

и

н

с

т

р

у

"7

м
е
н
т
о
в
к
о
н
т
р
о
л
я
к
а
ч
е
с
т
в
а
", на них-то и
о
с
н
о
в
ы

в
а
е
т
с
я
п
р
и
н
я
т
и
е
р
е
ш
е
н
и
я
в
р
е
з
у
л
ь
т

а
т
е
и
с
п
ы
т
а
н
и
й
этими
и
н
с
т
р
у
м
е
н
т
а
м
и
для
к
о

н

т

р

о

л

я

к

а

ч

е

с

т

в

а

.

П

р

и

н

ц

и

п

в

з

а

и

м

о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

в

ы

г

о

д

н

ы

х

о

т

н

о

ш

е

н

и

й

с

п

о

с

т

а

в

щ

и

к

о

м

Принцип взаимовыгодных отношен

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

и
й
с
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
м
и
о
с
н
о
в
а
н
на
в
з
а
и
м
о

в

ы

г

о

д

н

ы

х

о

т

н

о

ш

е

н

и

я

х

не только с

в

н

е

ш

н

и

м

и

п

о

ПЗ

ь

ставщиками, но и с внутренними, которыры

й

также

з

а

д

е

й

с

т

в

о

в

а

н

ы

в

с

и

с

т

е

м

е

.

С

т

а

б

и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

л
ь
н
о
е
и
п
р
е
д
с
к
а
з
у
е
м
о
е
р
а
з
в
и
т
и
е
к
о

ПЗ

ь

м
п
а
н
и
и
н
е
в
о
з
м
о
ж
н
о
без
у
с
т
а
н
о
в
л
е
н
и
я

долговременных изаимовыгодных

отношений с поставщиками на основе партнерстве

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

р
с
т
в
а
.
П
р
о
ц
е
с
с
у
с
т
а
н
о
в
л
е
н
и
я
п
а
р
т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

н
е
р
с
к
и
х
о
т
н
о
ш
е
н
и
й
в
к
л
ю
ч
а
е
т
с
л
е
д
у

ю
щ
и
е
к
о
м
п
о
н
е
н
т
ы
:
Анализ
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
о
в
,
в

ь
ПЗ

ы
п
о
л
н
я
е
м
ы
й
р
е
г
у
л
я
р
н
о
в
п
р
о
ц
е
с
с
а
-

рамках

«З
а
к
у
п
а
т
ь
р
е
с
у
р
с
ы
».
П
р
и
н
я
т
и
е
у
п
р
а
в

л
е
н
ч
е
с
к
и
х
р
е
ш
е
н
и
й
с
и
н
т
е
р
е
с
о
в
п
о
с

учетом

т
а
в
щ
и
к
а
.
п
о
з
в
о
л
я
е
т
с
б
а
л
а
н
с
и
р
о
в
а

Это

т
ь
к
р
а
т
к
о
с
р
о
ч
н
ы
е
д
о
с
т
и
ж
е
н
и
я
и
д
о
л

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

г
о
с
р
о
ч
н
ы
е
планы
к
о
м
п
а
н
и
и
.
О
т
к
р
ы
т
ы
й
обмен
и

нформацией о месте планируемого

а
н
и
е
.
Р
е
ш
е
н
и
е
в
о
з
н
и
к
а
ю
щ
и
х
п
р
о
б
л
е

ПЗ

ь

м
с
п
р
и
в
л
е
ч
е
н
и
е
м
р
е
с
у
р
с
о
в
обеих сторон.
Р
е
а
л
и
з

а
ц
и
я
этого
п
р
и
н
ц
и
п
а
т
р
е
б
у
е
т
и
д
е
н
т
и
ф
и
к

а
ц
и
и
о
с
н
о
в
н
ы
х
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
о
в
о
р
г
а
н
и

з
а
ц
и
и
,
у
с
т
а
н
о
в
л
е
н
и
я
с ними четких и
о
т
к
р
ы
т
ы
х
прямых связей обмена
и

н
ф
о
р
м
а
ц
и
е
й
,
п
о
с
т
а
н
о
в
к
и
общих целей.

С
и
с
т
е
м

ПЗ

ь

а
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
,
с
о
о
т
в
е
т
с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

т
в
у
ю
щ
а
я
ISO 9001:2015, должна иметь
с
т
и
м
у
л
и
р
у
ю
щ
и
е
м
е
х
а
н
и
з
м

ПЗ

ь

ы

по

о

т

н

о

ш

е

н

и

ю

к

п

о

с

т

а

в

щ

и

к

у

.

Для

у

с

т

о

й

ч
и
в
о
г
о
успеха
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
у
п
р
а
в
л
я
ю
т
своими
в

ПЗ

ь

взаимоотношениями с заинтересованными

нными сторонами, такими как
постащщики. Осн

о
в
н
ы
м
и
з
а
д
а
ч
а
м
и
,
р
е
а
л
и
з
у
е
м
ы
м
и
в
ф

у
н
к
ц
и
о
н
а
л
е
«У
п
р
а
в
л
е
н
и
е
п
о
с
т
а
в
щ
и
к

ПЗ

ь

а
м
и
»
я
в
л
я
ю
т
с
я
:
-
М
о
н
и
т
о
р
и
н
г
рынка
р
е
с
у

р
с
о
в
(т
о
в
а
р
о
в
/работ/услуг);
- Поиск и оценка
и
с
т
о
ч
н
и
к
о
в
с
н
а
б
ж
е

н
и
я
,
в
т.ч.
г
л
о
б
а
л
ь
н
ы
х
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
о
в
;
-
Ф
о

ПЗ

ь

р
м
и
р
о
в
а
н
и
е
и
р
а
ц
и
о
н
а
л
и
з
а
ц
и
я
базы
п
о
с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

т
а
в
щ
и
к
о
в
;
-
Р
а
з
в
и
т
и
е
в
з
а
и
м
о
о
т
н
о
ш

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

е
н
и
й
с
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
м
и
;
-
М
о
н
и
т
о
р
и
н
г

эффективностивзаимодействияспь

оставвщикамиибеначмаркингг;Больш

ь

и
н
с
т
в
о
п
е
р
е
ч
и
с
л
е
н
н
ы
х
выше задач
у
п
р
а
в
л
е
н
и

ь

я
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
м
и
в
н
а
с
т
о
я
щ
е
е
время,
р
а
з
в
и

в
а
е
т
с
я
в рамках одного из трех макро-
п
р
о
ц
е
с
с
о
в
цепи
п
о
с
т
а
в
о
к
– SRM (SupplierRelationshipManagement) –
«У
п
р

а
в
л
е
н
и
я
в
з
а
и
м
о
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
м
и
с
п
о
с
т

а
в
щ
и
к
а
м
и
».
Все
у
с
п
е
ш
н
ы
е
к
о
м
п
а
н
и
и
п
л
а

н
и
р
у
ю
т
д
о
л
г
о
с
р
о
ч
н
ы
е
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
со
п

своими

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

оставащими, выстраивая мост между своей организации

з
а
ц
и
е
й
и
п
р
о
д
а
в
ц
о
м
в
н
е
ш
н
и
х
р
е
с
у
р
с

ПЗ

ь

о
в
. SRM в этом плане
п
р
е
д
с
т
а
в
л
я
е
т
собой
у
п
р
а
в
л
е
н
и
е
р
е
с

у
р
с
а
м
и
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
в
г
л
о
б
а
л
ь
н
о
м
м
а

с
ш
т
а
б
е
,
и
с
п
о
л
ь
з
у
я
п
р
о
д
в
и
н
у
т
ы
е
и
н

с
т
р
у
м
е
н
т
ы
и
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и
о
н
н
ы
е
т
е
х
н
о

логии.Рассматриваемое понятие

р
е
д
п
о
л
а
г
а
е
т
н
а
л
и
ч
и
е
и
р
а
з
в
и
т
и
е
ш
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

р
о
к
о
г
о
д
и
а
п
а
з
о
н
а
р
е
ш
е
н
и
й
,
к
о
т
о
р
ы

е
п
о
з
в
о
л
я
ю
т
у
л
у
ч
ш
и
т
ь
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
е
с

н
а
б
ж
е
н
ч
е
с
к
о
й
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
для
п
о
т
р

е
б
и
т
е
л
е
й
п
о
с
р
е
д
с
т
в
о
м
:
-
д
е
й
с
т
в
у
ю

щ
и
х
к
о
м
м
у
н
и
к
а
ц
и
й
о
с
у
щ
е
с
т
в
у
ю
щ
и
х
и

о
ж
и
д
а
е
м
ы
х
х
а
р
а
к
т
е
р
и
с
т
и
к
а
х
к
а
ж
д
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

г
о
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
;
-
о
б
ъ
е
к
т
и
в
н
о
й
и
н
ф
о

р
м
а
ц
и
и
и
о
б
р
а
т
н
о
й
связи с
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
о
м
о
т

н
о
с
и
т
е
л
ь
н
о
ф
а
к
т
и
ч
е
с
к
и
х
п
о
к
а
з
а
т
е

ПЗ

ь

л
е
й
его
ф
у
н
к
ц
и
о
н
и
р
о
в
а
н
и
я
;
-
п
о
д
д
е
р
ж

ПЗ

ь

к
а
у
п
р
а
в
л
е
н
и
я
д
а
н
н
ы
м
и
для выбора
п
р
е
д
п
о
ч
т
и

т
е
л
ь
н
ы
х
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
о
в
и
р
а
н
ж
и
р
о
в
а
н
их

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и
я
;
-
и
д
е
н
т
и
ф
и
к
а
ц
и
и
,
оценки
и
и
з
м
е
р
е
н
и
я
в
о

ПЗ

ь

з
м
о
ж
н
о
с
т
е
й
с
н
и
ж
е
н
и
я
общих затрат на
з
а
к
у
п
к
и
.
З
а

интересованные стороны оказывают

т
в
л
и
я
н
и
е
на
ф
у
н
к
ц
и
о
н
и
р
о
в
а
н
и
е
о
р
г
а

ПЗ

ь

низации.

Устойчивый успех с большей вер

о
я
т
н
о
с
т
ь
ю
будет
д
о
с
т
и
г
н
у
т
,
о
р
г
а
н
и
з
а
ц

когда

и
я
у
п
р
а
в
л
я
е
т
в
з
а
и
м
о
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
м
и
с

ее

з
а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
м
и
с
т
о
р
о
н
а
м
и
так, чтобы
о
п

т
и
м
и
з
и
р
о
в
а
т
ь
их
в
о
з
д
е
й
с
т
в
и
е
на ее
х
а
р
а

к
т
е
р
и
с
т
и
к
и
.
М
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
в
з
а
и
м
о
о
т

ПЗ

ь

ношениий организации с поставщиком ее сетью

в
и
п
а
р
т
н
е
р
о
в
часто имеет особую
в
а
ж
н
о
с
т
ь
.
О
р
г
а
н
и
з
а

ц
и
я
и ее
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
и
в
з
а
и
м
о
з
а
в
и
с
и
м
ы
,

п
о
э
т
о
м
у
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
в
з
а
и
м
о
в
ы
г
о
д
ы
п

ПЗ

ь

о
в
ы
ш
а
ю
т
с
п
о
с
о
б
н
о
с
т
ь
обеих сторон
с
о
з
д
а
в
а
т
ь
ц

е
н
н
о
с
т
и
.
О
т
н
о
ш
е
н
и
я
с
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
м

и
не должны носить
ф
о
р
м
а
л
ь
н
ы
й
х
а
р
а
к
т
е
р
, т.е.
с
в
о
д
и
т
ь
с

я
к
д
о
г
о
в
о
р
н
ы
м
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
м
, к схеме "деньги — товар".

Н
е
о
б
х

о
д
и
м
ы
:
-
и
н
и
ц
и
и
р
о
в
а
н
и
е
с
о
в
м
е
с
т
н
о

й
р
а
з
р
а
б
о
т
к
и
и
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в
о
в
а
н
и
я

продукциипроцессов;

-информацобмен

ь

и
е
й
и
п
л
а
н
а
м
и
на
б
у
д
у
щ
е
е
;
-
п
р
и
з
н
а
н
и

е
у
л
у
ч
ш
е
н
и
й
и
д
о
с
т
и
ж
е
н
и
й
п
о
с
т
а
в
щ
и

к
а
.

Еще Э. Деминг
п
р
и
з
ы
в
а
л
о
с
о
з
н
а
т
ь
д
е
й
с
т
в
е
н

н
о
с
т
ь
ф
о
р
м
у
л
ы
"win — win":
п
о
б
е
ж
д
а
т
ь
можно только вместе.

Н
е
о
б
х

ПЗ
ь

о
д
и
м
о
с
т
ь
тесных и
м
н
о
г
о
с
т
о
р
о
н
н
и
х
связей раньше всех поняли
а
в
т
о
м

обильные компании, так как качество отто

в
о
г
о
а
в
т
о
м
о
б
и
л
я
на 60—80%
о
п
р
е
д
е
л
я
е
т
с
я
к
а

ч
е
с
т
в
о
м
п
о
с
т
а
в
л
я
е
м
ы
х
узлов и
д
е
т
а
л
е
й
.
Н

е
с
л
у
ч
а
й
н
о
в
м
о
д
и
ф
и
ц
и
р
о
в
а
н
н
ы
х
п
р
и

ПЗ

ь

м
е
н
и
т
е
л
ь
н
о
к
а
в
т
о
м
о
б
и
л
ь
н
о
й
п
р
о
м
ы

шленностистандартах ИСО 9000 (2.12) подробнопь

р
о
к
о
м
м
е
н
т
и
р
о
в
а
н
ы
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
с
п
о
с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

т
а
в
щ
и
к
а
м
и
.
В Японии
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
и
и
п
о
т
р
е
б
и

ПЗ

ь

т
е
л
и
п
р
и
д
е
р
ж
и
в
а
ю
т
с
я
стиля
"с
е
м
е
й
н
ы
х
о
т

н
о
ш
е
н
и
й
",
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
ь
как
и
з
г
о
т
о
в
и
т
когда

е
л
ь
к
о
н
е
ч
н
о
й
п
р
о
д
у
к
ц
и
и
в
ы
с
т
у
п
а
е
т

с
п
о
з
и
ц
и
й
р
о
д
и
т
е
л
ь
с
к
о
й
к
о
м
п
а
н
и
и
,

которая, с одной стороны, выдвигается серь

ПЗ

ь

е
з
н
ы
е
т
р
е
б
о
в
а
н
и
я
к
п
о
с
т
а
в
щ
и
к
а
м
(д
о

черним предприятиям), а с другой — оказывает

в
с
е
с
т
о
р
о
н
н
ю
ю
п
о
д
д
е
р
ж
к
у
в
ф
и
н
а
н
с
о

ПЗ

ь

в ы х делах, в п о л у ч е н и и т е х н и ч е с к о й и н ф о р

м
а
ц
и
и
и
т.д.
П
р
и
м
е
р
о
м
такой
с
т
р
у
к
т
у
р
ы
служит группа Toyota.
П
р
и
м

е
р
о
м
о
р
г
а
н
и
з
а
т
о
р
а
п
а
р
т
н
е
р
с
к
и
х
о
т

н
о
ш
е
н
и
й
в
России
я
в
л
я
е
т
с
я
завод
"Карат",
и
з
в
е
с
т
н
ы
й
б
р
е

н
д
а
м
и
сыров "Дружба", "Янтарь".
П
о
с
т
а
в
щ
и
к
и
-
ф
е
р
м
е
р
ы
г
а
р
а
н
ь

т
и
р
у
ю
т
заводу
в
ы
с
о
к
о
е
к
а
ч
е
с
т
в
о
молока, со своей
с
т
о
р
о
н

ы

"Карат"

о

к

а

з

ы

в

а

е

т

им помощь в

б

а

н

к

о

в

с

к

и

х

к

р

е

д

и

т

а

ПЗ

ь

х

.

Опыт

д

е

я

т

е

л

ь

н

о

с

т

и

к

о

м

п

а

н

и

й

-

д

о

л

г

о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

жителей (15—20 лет и более) показывает, что для достижения

ь

п
о
с
т
а
в
л
е
н
н
ы
х
целей
к
о
м
п
а
н
и
и
н
е
о
б
х
о
д
и

м
о
о
п
р
а
в
д
а
т
ь
н
а
д
е
ж
д
ы
всех
з
а
и
н
т
е
р
е
с
о

ь

в
а
н
н
ы
х
сторон,
к
о
т
о
р
ы
е
вносят вклад в ее
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
ь
и
о

ж
и
д
а
ю
т
п
о
л
у
ч
е
н
и
я
выгоды от этого.
В
л
и
т
е
р
а
т
у
р
е
не всегда
у

к
а
з
ы
в
а
ю
т
на
з
а
в
и
с
и
м
о
с
т
ь
б
и
з
н
е
с
а
от
у

власти.

С

частием представителей власти (помощь, предприятс

т
в
и
е
)
п
р
о
и
с
х
о
д
я
т
п
р
о
ц
е
д
у
р
ы
л
и
ц
е
н

з
и
р
о
в
а
н
и
я
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
,
о
т
в
е
д
е
н

и
я
п
о
м
е
щ
е
н
и
й
,
у
ч
а
с
т
к
о
в
земли. Не без
у
ч
а
с
т
и
я
власти

действуют (в пользу той или иной стороны) интересы-

контролеры сан эпидстанций, пожа

р
н
о
й
охраны,
н
а
л
о
г
о
в
о
й
и
н
с
п
е
к
ц
и
и
.
П
о
э
т
о

м
у
о
б
с
у
ж
д
а
е
м
ы
й
п
р
и
н
ц
и
п
с
л
е
д
у
е
т
у
т

ПЗ

ь

о
ч
н
и
т
ь
:
"в
з
а
и
м
о
в
ы
г
о
д
н
ы
е
о
т
н
о
ш
е
н
и

ПЗ

ь

я
со всеми
з
а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
м
и
с
т
о
р
о
н
а
м
и
". Это, по

существу, работа командой в рамках всей партнерской

сети.

Успешная реализация и внедрение

описанных выше восьми принципов системы менеджмента

е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
п
р
и
в
о
д
и
т
к
к
а
ч
е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

стве
нном
уве
нед
рен
ию
сис
тем
ы в
пре
целом
и

д
п
о
с
ы
л
к
а
м
для ее
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
в
б
у
д
у
щ
е
м
в любой
о

р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
По
к
а
ж
д
о
м
у
п
р
и
н
ц
и
п
у
в
с

т
а
н
д
а
р
т
е
с
о
д
е
р
ж
и
т
с
я
:
о
п
и
с
а
н
и
е
п
р

и
н
ц
и
п
а
,
п
о
я
с
н
е
н
и
я
,
о
с
н
о
в
н
ы
е
п
р
е
и

м
у
щ
е
с
т
в
а
и
в
о
з
м
о
ж
н
ы
е
д
е
й
с
т
в
и
я
по
р
е

а
л
и
з
а
ц
и
и
п
р
и
н
ц
и
п
а
.
Р
а
с
с
м
а
т
р
и
в
а
я

модель СМК, в стандарте ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) приводится схождество

элементов организации и организа

как

ционно-социальные системы, характера

к
т
е
р
и
с
т
и
к
а
м
и
ч
е
л
о
в
е
к
а
(Рис. 3).
У
ч
е
л
о
в
е
к

а
и
м
е
ю
т
с
я
р
а
з
л
и
ч
н
ы
е
в
з
а
и
м
о
с
в
я
з
а
н

н
ы
е
с
и
с
т
е
м
ы
и
п
р
о
и
с
х
о
д
я
т
р
а
з
л
и
ч
н
ы

ПЗ

ь

е
п
р
о
ц
е
с
с
ы
ж
и
з
н
е
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
(о
с
н

о
в
н
ы
е
и
в
с
п
о
м
о
г
а
т
е
л
ь
н
ы
е
)
н
а
б
о
р
о
м

со

своим

ПЗ

ь

параметров. Так же и у организации есть свои

связанные и взаимодействующие си

с
т
е
м
ы
,
п
р
о
ц
е
с
с
ы
и
п
о
д
п
р
о
ц
е
с
с
ы
,
и
м

е
ю
щ
и
е
п
о
к
а
з
а
т
е
л
и
для
м
о
н
и
т
о
р
и
н
г
а
,
и

ПЗ

ь

змерения и улучшения. При этом каждый человек и каждая

г
а
н
и
з
а
ц
и
я
у
н
и
к
а
л
ь
н
ы
.

1.3

О
с
у
щ
е
с
т
в

л

е

н

и

е

ф

у

н

к

ц

и

о

н

и

р

о

в

а

н

и

я

СМК

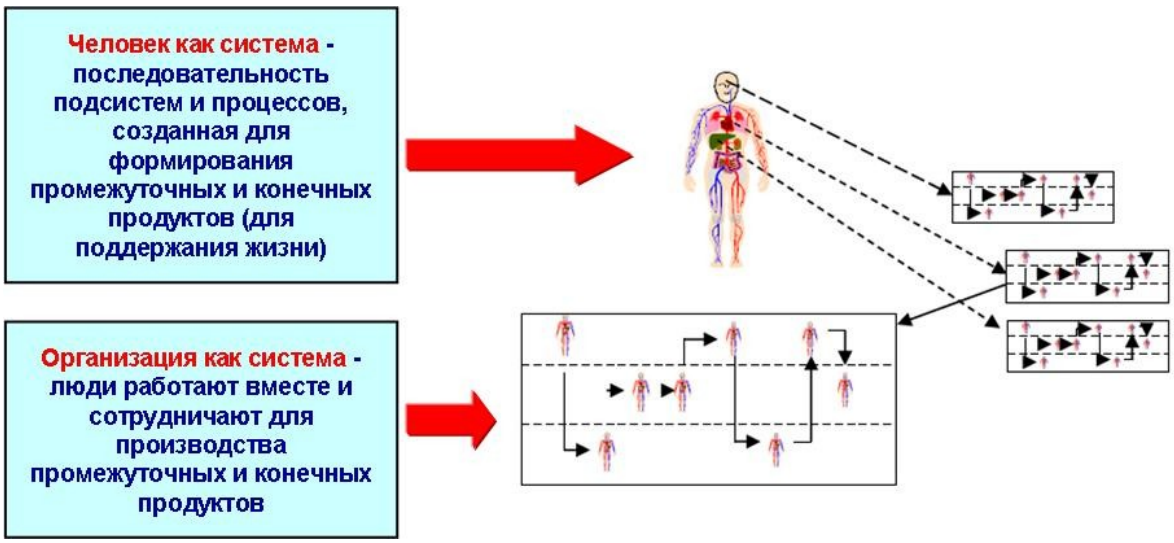

Рис. 3

Сходство человека и организ

а
н
и
з
а
ц
и
и
как систем.

При
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
е
н
и
и
в рамках СМК
ф
у
н
к

ПЗ

ь

ц
и
й
п
л
а
н
и
р
о
в
а
н
и
я
,
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
я
,
м
о

ПЗ

ь

нитория, контроля и улучшения, а также при

управлением процессами СМК предлага

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

е
т
с
я
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
т
ь
широко
и
з
в
е
с
т
н
ы
й
метод – PDCA (Цикл
Д
е

ь
ПЗ

м
и
н
г
а
).
Д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
ь
п
л
а
н
и
р
у
е
т
с
я

(P);

выполняется то, что запланированное (D);, ср

а
в
н
и
в
а
ю
т
с
я
п
л
а
н
и
р
у
е
м
ы
е
и
ф
а
к
т
и
ч
е

ПЗ

ь

с
к
и
е
п
о
к
а
з
а
т
е
л
и
и
о
п
р
е
д
е
л
я
ю
т
с
я
р
е

з
у
л
ь
т
а
т
ы
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
(С);
в
н
о
с
я
т
с
я

ПЗ

ь

доработки в разработываются планы и/или

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

л

и

з

у

ю

т

с

я

у

л

у

ч

ш

е

н

и

я

(А) (Рис. 3).



Рис 4. Метод PDCA (Цикл Д

е
м
и
н
г
а
).

СМК –

д
и
н
а
м
и
ч
н
а
я
и
п
о
с
т
о
я
н
н
о
р
а
з

в
и
в
а
ю
щ
а
я
с
я
с
и
с
т
е
м
а
за счет
п
р
о
в
е
д
е
н
и
я
п

ПЗ

ь

е
р
и
о
д
и
ч
е
с
к
и
х
у
л
у
ч
ш
е
н
и
й
и
и
н
н
о
в
а
ц

ПЗ

ь

и
й
.
С
т
а
н
д
а
р
т
ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)
с
о
д
е
р
ж
и
т
т
р
е
б
о
в
а
н
и

я
,
в
ы
п
о
л
н
я
я
к
о
т
о
р
ы
е
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
сможет

разработать документацию для интегрированной СМК

эффективной результативной реа

ь

л
и
з
а
ц
и
и
своих
м
н
о
г
о
ч
и
с
л
е
н
н
ы
х
ф
у
н
к
ц
и
й

. В ходе построения СМК нет необходимости отме

н
я
т
ь
то, что уже
с
у
щ
е
с
т
в
у
е
т
в
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
П

положения и требования стандартов

ИСО серии 9000 могут быть использованы для создания целостн

о
й
с
и
с
т
е
м
ы
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
к
а
ч
е
с
т
в
а
на основе

и
м
е
ю
щ
е
й
с
я
в
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
базы знаний.
В
а
ж
н
е
й
ш

ПЗ

ь

и
м
а
с
п
е
к
т
о
м
для
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
в
части
д
о
с
т
и
ж

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е

н

и

я

целей

я

в

л

я

е

т

с

я

п

л

а

н

и

р

о

в

а

н

и

е

,

к

о

т

о
р
о
е
в
к
л
ю
ч
а
е
т
т
щ
а
т
е
л
ь
н
ы
й
выбор
п
о
к
а
з
а

телей для мониторинга, измерения и оценки

р
о
ц
е
с
с
о
в
и
П
л
а
н
и
р
о
в
а
н
и
е
должно
в
к
л
ю
ч
а
т

СМК.

ь

р

а

з

р

а

б

о

т

к

у

плана

м

е

р

о

п

р

и

я

т

и

й

для

о

б

е

с

п

ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

е
ч
е
н
и
я
д
о
с
т
и
ж
е
н
и
я
целей и
п
о
к
а
з
а
т
е
л
е
й
п

ПЗ

ь

р
о
ц
е
с
с
о
в
СМК, а также
о
т
с
л
е
ж
и
в
а
н
и
е
в
ы
п
о
л
н
е
н

ПЗ

ь

и
я
плана и оценку
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
и
в
н
о
с
т
и
п
р
е
д
п
р
и
н
я
т

ы
х
мер.
О
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
о
ц
е
н
и

в

а

т

ь

ф

у

н

к

ц

и

о

н

и

р

о

в

а

н

и

е

СМК. По

д

о

с

т

о

в

е

р

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

н
ы
м
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
а
м
оценки
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
и
в
н
о
с

ПЗ

ь

т

и

СМК должны

п

р

е

д

п

р

и

н

и

м

а

т

ь

с

я

к

о

р

р

е

к

ц

и

и

и

у

л
у
ч
ш
е
н
и
я
.
Д
е
й
с
т
в
и
я
,
о
с
н
о
в
а
н
н
ы
е
на

получ
енном
опыте, могут вести к
инно
вация
м. Все это будет
спосо
бс

ПЗ

ь

т
в
о
в
а
т
ь
выходу СМК на более
в
ы
с
о
к
и
й
у
р
о
в
е
н
ь
р
а
з
в
и
т
и

ПЗ

ь

я
.

СМК должна

ф
у
н
к
ц
и
о
н
и
р
о
в
а
т
ь
по трем
с
т
а
д
и
я
м
, при этом
н
е

обходимо выдерживать баланс между действиями

и
по
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
у
ю
щ
и
м
с
т
а
д
и
я
м
(Рис. 5).
О
р
и
е

н

т

а

ц

и

я

только на

п

о

д

д

е

р

ж

а

н

и

е

СМК может не

п

о

з

в

о

л

и

т

ь

п

о
л
н
о
ц
е
н
н
о
р
е
а
л
и
з
о
в
а
т
ь
п
о
т
е
н
ц
и
а
л

для
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
Ч
р
е
з
м
е
р

ПЗ

ь

н
о
е
в
н
и
м
а
н
и
е
к
с
т
а
д
и
я
м
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

и
н
н
о
в
а
ц
и
я
м
без
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
я
с
т
а
б
и
л
ь

н
о
с
т
и
ф
у
н
к
ц
и
о
н
и
р
о
в
а
н
и
я
СМК может не дать
п
л
а
н
и
р
у

емых результатов. Наилучшее состоя

о
я
н
и
е
СМК
д
о
с
т
и
г
а
е
т
с
я
при
о
п
т
и
м
а
л
ь
н
о
м

ПЗ

ь

с

о

ч

е

т

а

н

и

и

всех трех стадий.

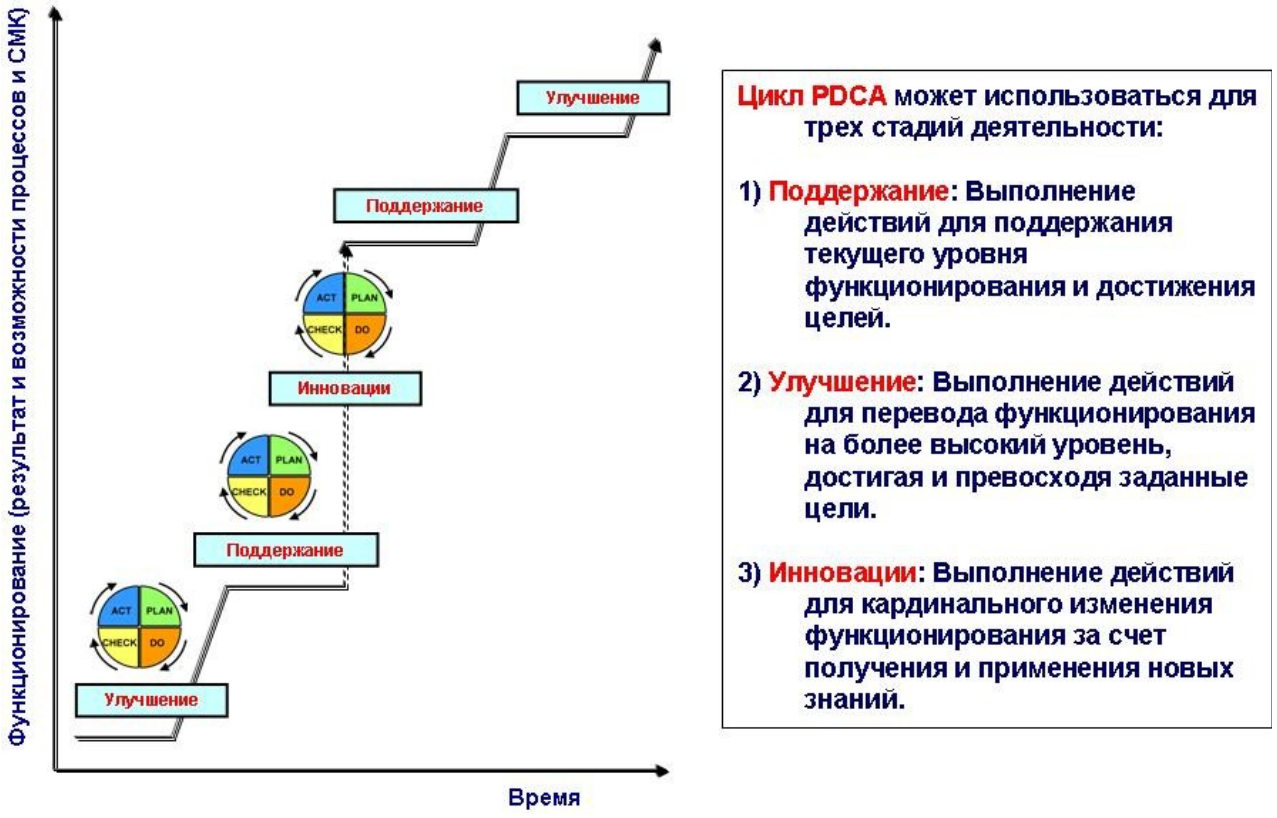

Рис. 5 Стадии

ф

у

н

к

ь

ц
и
о
н
и
р
о
в
а
н
и
я
СМК.

О
с
н
о
в
о
й
с
т
а
н
д
а
р
т

а

ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) является процессным подходом, применяе

м
ы
й
для
р
а
з
р
а
б
о
т
к
и
,
в
н
е
д
р
е
н
и
я
и
п
о
в
ы

ПЗ

ь

шение результативности СМК, роста удовлетворенности

вопросительных потребителей. Суть процес

с
н
о
г
о
п
о
д
х
о
д
а
з
а
к
л
ю
ч
а
е
т
с
я
в
у
п
р
а
в

л
е
н
и
и
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
ь
ю
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и

, как единой системой взаимосвязанных процесс

с
с
о
в
для того, чтобы
д
о
с
т
и
ч
ь
з
а
п
л
а
н
и
р
о
в
а
н
н
ы
х
р
е

ПЗ

ь

з
у
л
ь
т
а
т
о
в
в
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
и
с
п
о
л
и
т
и

к
о
й
в
о
б
л
а
с
т
и
к
а
ч
е
с
т
в
а
и
с
т
р
а
т
е
г
и
ч

е
с
к
и
м
и
целями
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
. В СМК и в ее
п
р
о
ц
е
с
с
ы
должны быть
в

ь
ПЗ

с
т
р
о
е
н
ы
э
л
е
м
е
н
т
ы
риск-
м
е
н
е
д
ж
м
е
н
т
а
для
п

ПЗ

ь

о
в
ы
ш
е
н
и
я
э
ф
ф
е
к
т
и
в
н
о
с
т
и
и
р
е
з
у
л
ь
т

а
т
и
в
н
о
с
т
и
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
о
р
г
а
н
и
з
а

ц
и
и
,
для
у
л
у
ч
ш
е
н
и
я
к
а
ч
е
с
т
в
а
п
р
о
д
у
к
ц
и

и
и услуг, для
п
о
с
т
о
я
н
н
о
г
о
роста уровня
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
н
о
с
ь

т
и
з
а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
н
н
ы
х
сторон.
Н
е
о
б
х
о
д
и
м
о

ПЗ

ь

отметить, что при разработке СМК не требуется

обязательно следовать трем разделам с

стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), а при документировании СМК

м
и
н
о
л
о
г
и
я
не
о
б
я
з
а
т
е
л
ь
н
о
должна
с
о
в
п
а
д
а
ь

т
ь
с
т
е
р
м
и
н
а
м
и
в ISO 9001:2015.
Для
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
я
р
а
з
р

ПЗ

ь

а
б
о
т
к
и
и
в
н
е
д
р
е
н
и
я
СМК
р
а
з
р
а
б
о
т
а
н
ы
с

ПЗ

ь

т
а
н
д
а
р
т
ы
ISO серии 10000, в
к
о
т
о
р
ы
е
входят
р
у
к
о
в
о
д
я
щ
и
е
у

ПЗ

ь

к
а
з
а
н
и
я
,
с
в
я
з
а
н
н
ы
е
с
п
л
а
н
и
р
о
в
а
н
и

е
м
СМК,
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
н
о
с
т
ь
ю
п
о
т
р
е
б
и
т

е
л
е
й
,
и
з
м
е
р
е
н
и
я
м
и
и
с
р
е
д
с
т
в
а
м
и
и
з

м
е
р
е
н
и
я
,
о
б
у
ч
е
н
и
е
м
,
о
п
р
е
д
е
л
е
н
и
е

м
э
к
о
н
о
м
и
ч
е
с
к
и
х
а
с
п
е
к
т
о
в
ф
у
н
к
ц
и
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

н
и
р
о
в
а
н
и
я
СМК,
с
т
а
т
и
с
т
и
ч
е
с
к
и
м
и
м
е
т
о

ПЗ

ь

д
а
м
и
,
у
п
р
а
в
л
е
н
и
е
м
п
е
р
с
о
н
а
л
о
м
,
а
у

д

и

т

о

м

систем

м

е

н

е

д

ж

м

е

н

т

а

, и др.

2 Процесс обслуживание покупат

ь

елей.обслуживания

Формы

Под формой обслуживан

и
я
п
о
н
и
м
а
е
т
с
я
о
п
р
е
д
е
л
е
н
н
ы
й
способ
п
р
е
д

о
с
т
а
в
л
е
н
и
я
услуг,
с
о
с
т
о
я
щ
и
й
из набора
к
о
н
к
р
е
т
н

ы
х
с
е
р
в
и
с
н
ы
х
о
п
е
р
а
ц
и
й
и
п
о
т
р
е
б
и
т
е

благ

для

ля. В рамках одной и той же разновидности услуг могут быть задействованы

ы

разные формы

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

,

к

о

т

о

р

ы

е

в

ы

р

а

б

а

т

ы
в
а
ю
т
с
я
для
у
д
о
б
с
т
в
а
к
л
и
е
н
т
о
в
,
с
б
л
и

для

ж
е
н
и
я
п
р
о
ц
е
с
с
а
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
с
з
а
п

ПЗ

ь

р
о
с
а
м
и
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
.
В
разных
с
е
г
м
е
н
т
а
х

и
н
а
п
р
а
в
л
е
н
и
я
х
с
е
р
в
и
с
н
о
й
д
е
я
т
е
л
ь

н
о
с
т
и
ф
о
р
м
и
р
у
ю
т
с
я
свои
т
р
а
д
и
ц
и
о
н
н
ы
е

ПЗ

ь

формы обслуживания. Вместе с тем стремительное

з
в
и
т
и
я
с
е
р
в
и
с
а
п
о
в
с
ю
д
у
с
т
и
м
у
л
и
р
у

етвнедрениеновыхформитиповобслуживания.напр

ь

и м е р , п у н к т а х о б щ е с т в е н н о г о п и т а

в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

н
и
я
при
г
о
с
т
и
н
и
ц
а
х
т
р
а
д
и
ц
и
о
н
н
о
с
т
р
е

м
и
л
и
с
ь
с
д
е
л
а
т
ь
пищу для
к
л
и
е
н
т
о
в
р
а
з
н
о
о
б

ПЗ

ь

р
а
з
н
о
й
,
п
р
и
б
л
и
ж
е
н
н
о
й
к
д
о
м
а
ш
н
е
й
кухне. В

буфетахиресторанахгостиницвсего мира широкора

с
п
р
о
с
т
р
а
н
е
н
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
к
л
и
е
н

ПЗ

ь

товвномерах, а также в буфетах по принципу «ш

ь

в
е
д
с
к
о
г
о
стола», когда гости могут,
с
в
о
б
о
д
н
о
обходя стол,
п
р
о
б
о
в
а
т
ь
сразу много блюд.
П

р
о
в
е
д
е
н
и
е
в
р
е
с
т
о
р
а
н
е
п
р
а
з
д
н
и
ч
н
ы

хвечеров, семейных хторжествипре

т.п.

д
п
о
л
а
г
а
е
т
иной
п
о
р
я
д
о
к
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я

. В этом случае персонал, прежде всего, стремится поддержать

атмосферу управления

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

м
о
с
т
и
,
в
ы
п
о
л
н
я
я
любые
п
о
ж
е
л
а
н
и
я
у
ч
а
с
т

ПЗ

ь

никовзастолий.технологические

Иные

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

приемы

и

с

п

о

л

ь

з

у

ю

т

с

я

в

п

р

о

ц

е

с

с

е

о

б

с

л

у

ж

и

в
а
н
и
я
таких
м
е
р
о
п
р
и
я
т
и
й
,
как
о
ф
и
ц
и
а
л
ь
н
ы
е

б
а
н
к
е
т
ы
или
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
у
ч
а
с
т
н
и
к
о

в
с
ъ
е
з
д
о
в
,
к
о
н
г
р
е
с
с
о
в
,
с
о
в
е
щ
а
н
и
й

, – здесь больше внимания может быть уделено масс совым формам, бы с

т
р
о
т
е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.
Р
а
з
л
и
ч
а
ю
т
у
с

ПЗ

ь

т
а
р
е
в
ш
и
е
и
с
о
в
р
е
м
е
н
н
ы
е
(или
п
р
о
г
р
е
с
с

и
в
н
ы
е
)формы
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.
Ниже
р
а
с
с
м
о
т
р
и
м

ряд с о в р е м е н н ы х форм, и с п о л ь з у е м ы х как в разных с т р

анах, так и в нашей стране в основном в потребительском

с
е
р
в
и
с
е
.

А
б
о
н
е
м
е
н
т
н
о
е
о
б
с
л
у
ж
и
в

ПЗ

ь

а

н

и

е

с

в

я

з

а

н

о

с

з

а

к

л

ю

ч

е

н

и

е

м

между

п

р

о

и

з

в
о
д
и
т
е
л
е
м
и
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
м
д
о
г
о
в
о
р

а
,
с
о
г
л
а
с
н
о
к
о
т
о
р
о
м
у
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
ю

при

у

с

л

о

в

и

и

в

н

е

с

е

н

и

я

с

и

с

т

е

м

а

т

и

ч

е

с

к

о
й
н
е
б
о
л
ь
ш
о
й
платы
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
я
е
т
с
я
право
на
о

перативное обслуживание, проведь

е
н
и
е
п
л
а
н
о
в
ы
х
п
р
о
ф
и
л
а
к
т
и
ч
е
с
к
и
х
п

ПЗ

ь

р
о
ц
е
д
у
р
и
т.п. Данная форма
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
широко
п
р
и
м
е
н
я
е
ь

т
с
я
при
р
е
м
о
н
т
е
б
ы
т
о
в
о
й
т
е
х
н
и
к
и
,
у
с
л

в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

у
г
а
х
банно-
п
р
а
ч
е
ч
н
ы
х
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
й
,
п
а
р

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

и

к

м

а

х

е

р

с

к

и

х

и др.

Б

е

с

к

о

н

т

а

к

т

н

о

е

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

е

п

р

е

д

п

о

л

а

г

а

е

т

с

л

е

д

у

ю

щ

и

е

операции: предприятие сервиса у с

т
а
н
а
в
л
и
в
а
е
т
в
п
о
д
ъ
е
з
д
а
х
домов или
о
б
щ
е
ж
и
т

и
й
к
о
н
т
е
й
н
е
р
ы
-
н
а
к
о
п
и
т
е
л
и
.
З
а
к
а
з

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

чикиск ладывают в контейнер белье для стирки или одежду для хим ч

и
с
т
к
и
вместе
с
з
а
п
о
л
н
е
н
н
о
й
к
в
и
т
а
н
ц
и
е
й
.
Чистое белье или одежда

доставляется на заказчику во дом

е

н

н

о

е

время и

в

з

и

м

а

е

т

с

я

плата за услугу.

О

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

е

на ***дому*** широко

применяется при ремонте крупногаб

ь

а
р
и
т
н
о
й
т
е
х
н
и
к
и
(с
т
и
р
а
л
ь
н
ы
е
машины,
т
е
л
е

визоры, холодильники, крупная мебель и др.). По

предлеленному адресу могут также привозить заказанн

н
ы
е
блюда
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
п
и
т
а
н
и
я
(р
е
с
т
о
р
а

ны, кафе). На дому могут обслуживать своих клиентов юристы, врачи и др. Осуще

ставляется такая услуга после заказа потребителя в заранее

оборонное время. Плата взимается после оказан

и

я

услуги.

Прием

з

а

к

а

з

о

в

по ***месту*** ***работы***

с

о

с

т

о

и

т

в том, что на том или ином

п

р

е

д

п

р

и

я

т
и
и
фирма
б
ы
т
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
о
р
г
а
н

ПЗ

ь

изучает прием заказов на некоторые виды услуг - химчи

стку, стирку, ремонт бытовых приборов, обуви и т.п. Туда же привозят

отремонтированные изделия.

чистые

Са

м

о

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

е

п

о

з

в

о

л

я

е

т

у

д

о

в

л

е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь

т
в
о
р
и
т
ь
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
я
м
н
е
к
о
т
о
р
ы
е
свои

потребностивбытовыхуслугахсоб

с
т
в
е
н
н
ы
м
и
силами. На
ф
а
б
р
и
к
а
х
-
х
и
м
ч
и
с
т
к
а
х

, в

п

р

а

ч

е

ч

н

ы

х

за

н

е

б

о

л

ь

ш

у

ю

плату

к

л

и

е

н

т

у

п

р
е
д
о
с
т
а
в
л
я
е
т
с
я
в
п
о
л
ь
з
о
в
а
н
и
е
т
е
х

н
и
ч
е
с
к
о
е
о
б
о
р
у
д
о
в
а
н
и
е
для
с
а
м
о
с
т
о
я

тельной стирки или чистки вещей; в гостиничных предприятиях

дают
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
ь
самим
п
р
и
г
о
т
о
в
и
т
ь
чай или кофе.

В
ы
е

з

д

н

о

е

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

е

з

а

к

л

ю

ч

а

е

т

с

я

в том, что

в
ы
е
з
д
н
ы
е
б
р
и
г
а
д
ы
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
с
е
р

в
и
с
а
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
ю
т
услуги по месту
ж
и
т
е
л
ь
с
т
в
а
или работы. Данная форма
о

б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
широко
п
р
и
м
е
н
я
е
т
с
я
для
о
к
а
з
а

ПЗ

ь

н
и
я
услуг
н
а
с
е
л
е
н
и
ю
в
с
е
л
ь
с
к
о
й
м
е
с
т
н
о
с
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

т

и

.

К

о

м

б

и

н

и

р

о

в

а

н

н

а

я

(к

о

м

п

л

е

к

с

н

а

я

) ***форма***

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

з

а

к

л

ю

ч

а

е

т

с

я

в

п

р

е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

д
л
о
ж
е
н
и
и
м
а
к
с
и
м
а
л
ь
н
о
г
о
к
о
л
и
ч
е
с
т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

в
а
услуг на одном месте при
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
и
м
и
н
и
м
а
л
ь
н
о
г
о
р
а
с
ь

х
о
д
а
в
р
е
м
е
н
и
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
.

Выше
п
е
р

е
ч
и
с
л
е
н
ы
лишь
н
а
и
б
о
л
е
е
р
а
с
п
р
о
с
т
р
а
н
е

ПЗ

ь

н
н
ы
е
формы
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
в
т
о
р
г
о
в
л
е
,
б
ы

ПЗ

ь

товомифинансовомсервисе. На самом деле их существ

т
в
у
е
т
г
о
р
а
з
д
о
больше. При этом в каждом
н
а
п
р
а
в
л
е
н
и
и
с
е
г
м

ПЗ

ь

е
н
т
е
с
е
р
в
и
с
н
о
й
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
они
в
а
р

ь
и
р
у
ю
т
с
я
и подчас
н
е
п
о
в
т
о
р
и
м
ы
. Так, весьма
м
н
о
г
о
о
б
р

ПЗ

ь

а
з
н
ы
формы
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
в
т
о
р
г
о
в
л
е
,
п
о

в

с
р
е
д
н
и
ч
е
с
к
о
й
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
,
о
к
а
з
в
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

а
н
и
и
м
е
д
и
ц
и
н
с
к
и
х
,
р
е
к
р
е
а
ц
и
о
н
н
ы
х

или
ю
р
и
д
и
ч
е
с
к
и
х
услуг и т.п.
П
р
а
к
т
и
к
а
с
е
р
в
и
с
а
п

остоянноумножает эти формы, что вызванное только конк

ПЗ

ь

у
р
е
н
ц
и
е
й
,
но
и
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
с
т
ь
ю
у
д
о
в
л
е

ь

т
в
о
р
я
т
ь
все более
у
м
н
о
ж
а
е
м
ы
е
о
б
щ
е
с
т
в
е
н
н
ы

ПЗ

ь

е
з
а
п
р
о
с
ы
.

Кроме того,
в
ы
д
е
л
и
м
с
у
щ
е
с
т
в
у
ю
щ
и

е

формы

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

т

е

х

н

и

ч

е

с

к

о

г

о

о

б

о

р
у
д
о
в
а
н
и
я
,
к
о
т
о
р
ы
е
можно
у
с
л
о
в
н
о
р
а
з
д

е
л
и
т
ь
на
с
л
е
д
у
ю
щ
и
е
три
к
а
т
е
г
о
р
и
и
:
-
У
д

а
л
е
н
н
а
я
п
о
д
д
е
р
ж
к
а
;
-
Т
е
х
н
и
ч
е
с
к
а
я

поддержка оборудования и снепосре

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

д
с
т
в
е
н
н
ы
м
в
ы
е
з
д
о
м
к
з
а
к
а
з
ч
и
к
у
;
-
Т

е
х
н
и
ч
е
с
к
а
я
п
о
д
д
е
р
ж
к
а
о
б
о
р
у
д
о
в
а
н

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и
я
в
л
а
б
о
р
а
т
о
р
н
ы
х
у
с
л
о
в
и
я
х
.

У
д
а
л

е

н

н

а

я

п

о

д

д

е

р

ж

к

а

. Данная форма

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

п

р

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
д
п
о
л
а
г
а
е
т
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
з
а
к
а
з
ч
и

ПЗ

ь

к
а
без выезда к нему,
п
о
с
к
о
л
ь
к
у
ряд
в
о
п
р
о
с
о
в
по
д
и
а
г
н
о
с

т
и
к
е
,
к
о
н
ф
и
г
у
р
и
р
о
в
а
н
и
ю
,
а
н
а
л
и
з
у

может быть решен удаленно: технические специали

с
т
ы
к
о
м
п
а
н
и
и
п
о
с
р
е
д
с
т
в
о
м
у
д
а
л
е
н
н

ПЗ

ь

о
г
о
д
о
с
т
у
п
а
п
о
д
к
л
ю
ч
а
ю
т
с
я
к
о
б
о
р
у
д

о
в
а
н
и
ю
к
л
и
е
н
т
а
и
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
ю
т
т
е
с

тирование, диагностику, устранение

н
и
е
н
е
п
о
л
а
д
о
к
,
п
о
з
в
о
л
я
е
т
з
а
ч
а
с
т
у

что

ю
с
у
щ
е
с
т
в
е
н
н
о
с
о
к
р
а
т
и
т
ь
сроки
р
е
ш
е
н
и
я

ПЗ

ь

, а также снизить вероятность возникновения ущерба, а также снизить риски. Запрос на тест

х
н
и
ч
е
с
к
у
ю
п
о
д
д
е
р
ж
к
у
может быть
в
ы
п
о
л
н
е
н
по
т

ь

ПЗ

телефону, факсу или электронной почте. Часто взаимодей

с
т
в
и
е
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
е
т
с
я
только с
а
в
т
о
р
и
з
о
в

ь

а
н
н
ы
м
и
к
о
н
т
а
к
т
н
ы
м
и
лицами
з
а
к
а
з
ч
и
к
а
(в
о
целях

безопасности). Ответ может быть направ

лензаказчикуповыбранномуЗаказ

каналу.

ч
и
к
может
п
о
л
у
ч
и
т
ь
любые
к
о
н
с
у
л
ь
т
а
ц
и
и
и
и
н
с

ПЗ

ь

т

р

у

к

ц

и

и

по

р

а

з

л

и

ч

н

ы

м

т

е

х

н

и

ч

е

с

к

и

м

в

о
п
р
о
с
а
м
,
к
а
с
а
ю
щ
и
м
с
я
с
е
р
в
и
с
н
о
г
о
о

б
о
р
у
д
о
в
а
н
и
я
,
а
также
п
о
л
у
ч
и
т
ь
д
е
т
а
л
ь
н
ы
е

ПЗ

ь

рекомендации по перезапуску систем, инст

ь

р
у
к
ц
и
и
о
п
о
р
я
д
к
е
л
и
к
в
и
д
а
ц
и
и
н
е
к
о
т

ПЗ

ь

о
р
ы
х
н
е
к
р
и
т
и
ч
е
с
к
и
х
н
е
и
с
п
р
а
в
н
о
с
т

ПЗ

ь

е
й
.
Н
а
п
р
и
м
е
р
,
и
н
ж
е
н
е
р
с
е
р
в
и
с
н
о
г
о

центра Xerox

обеспеченного убытком, в

которыйза

ь

качанные системы электронной документу

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

ь

м
е
н
т
а
ц
и
е
й
,
с
и
с
т
е
м
ы
д
и
а
г
н
о
с
т
и
к
и
и

Eureka

-«в
с
е
м
и
р
н
а
я
база знаний по
с
е
р
в
и
с
у
о
б
о
р
у
д
о
в
а
н
и
я

Xerox». Eureka в режиме on-line через Интернет постоянно поддерживается

информационно-внедрениях, проновых

дуктах, технологических химических продах

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

решениячастныхпроблемах. Она дает

а
л
ь
н
у
ю
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
ь
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
т
ь

ПЗ

ь

знания, полученные на практике, в Братиславской

, для

р

е

ш

е

н

и

я

п

р

о

б

л

е

м

в России

Т

е

х

н

и

ч

е

с

к

а

я

п

о

д

д

е

р

ж

к

а

о

б

о

р

у

д

о

в

а

н

и

я

с

н

е

п

о

с

р

е

д

с

т

в

е

н

н

ы

м

в

ы

е

з

д

о

м

к

з

а

к

а

з

ч

и

к

у

т

е

х

н

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и
ч
е
с
к
и
х
с
п
е
ц
и
а
л
и
с
т
о
в
к
о
м
п
а
н
и
и
о
с

существляется в том случае, когда невозможно решить проблем

ь

е
м
у
иными
с
п
о
с
о
б
а
м
и
. Данная форма
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
может
в
к

лючатьвустраненииепроблемфункц себя

и о н и р о в а н и я о б о р у д о в а н и я , в том числе и замену в ы ш е д

ш
е
г
о
из строя
о
б
о
р
у
д
о
в
а
н
и
я
н
е
п
о
с
р
е
д
с
т
в
е

н
н
о
у
з
а
к
а
з
ч
и
к
а
.

Т
е
х
н
и
ч
е
с
к
а
я
п
о
д

д

е

р

ж

к

а

о

б

о

р

у

д

о

в

а

н

и

я

в

л

а

б

о

р

а

т

о

р

н

ы

х

у

с

л

о

в

и

я

х по дразумевает лабора

т
о
р
н
ы
е
и
с
с
л
е
д
о
в
а
н
и
я
,
р
а
з
р
а
б
о
т
к
и

новые

в
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
и
и
с
к
о
н
к
р
е
т
н
ы
м
и
т
р
е
б

о
в
а
н
и
я
м
и
з
а
к
а
з
ч
и
к
а
,
у
с
т
р
а
н
е
н
и
е
н

ПЗ

ь

е
и
с
п
р
а
в
н
о
с
т
е
й
,
р
а
з
л
и
ч
н
о
г
о
рода
т
е
с
т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и
р
о
в
а
н
и
я
о
б
о
р
у
д
о
в
а
н
и
я
.

Наше
о
б
щ
е
с
т

в о п е р е ж и в а е т период, когда многие формы о б с л у ж и в а н и я с о в е

т
с
к
о
г
о
п
е
р
и
о
д
а
у
т
р
а
ч
и
в
а
ю
т
п
р
е
и
м
у

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

щ
е
с
т
в
а
и
и
с
ч
е
з
а
ю
т
, а им на смену
п
р
и
х
о
д
я
т
новые формы
о
б
с
л

у
ж
и
в
а
н
и
я
,
р
а
с
п
р
о
с
т
р
а
н
е
н
н
ы
е
в
п
р
о

мире. Такие

ь

ц
е
с
с
ы
о
с
о
б
е
н
н
о
о
т
ч
е
т
л
и
в
о
видны на
п
р
и
м
е
р

е
б
а
н
к
о
в
с
к
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
,
т
у
р
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

с
т
с
к
и
х
услуг, услуг связи и сделок с
н
е
д
в
и
ж
и
м
о
с
т
ь
ю
,
р
е
с
т
о
р
а
н

н
о
г
о
б
и
з
н
е
с
а
, услуг в сфере
к
у
л
ь
т
у
р
ы
и т.п.

Вместе с тем
п
е
р
е
х
о

д
н
ы
й
период
с
о
з
д
а
е
т
с
и
т
у
а
ц
и
ю
и
н
т
е
н
с
и
в
н

ПЗ

ь

о
г
о
поиска тех форм
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
,
к
о
т
о
р
ы
е
п
р
и
г
о

ь

д
н
ы
для нашего
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
ь
с
к
о
г
о
рынка в
к
р
и
з
и
с
н
ы

хуслоовиях. В 90-х годах в крупных городах в

ПЗ

ь

инциивозродилисьифункционировав широко

а
л
и
н
е
к
о
т
о
р
ы
е
формы
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
,
к
о
т

ПЗ

ь

орые, казалось, уже ушли в прошлое. В их возрождение

е
н
и
и
з
а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
н
ы
, прежде всего, многие
и
н
д
и
в
и
д
у
а
л

ПЗ

ь

ь
н
ы
е
п
р
е
д
п
р
и
н
и
м
а
т
е
л
и
,
а
также
с
о
ц
и
а
л
ь
н
ы

ь

е

группы

п

о

т

р

е

б

и

т

е

л

е

й

с

н

и

з

к

и

м

и

и

с

р

е

д

н

и

м
и
д
о
х
о
д
а
м
и
. Так, во многих
г
о
р
о
д
а
х
п
о
л
у
ч
и
л
а
р
а
с

ПЗ

ь

п

р

о

с

т

р

а

н

е

н

и

е

мелкая

р

о

з

н

и

ч

н

а

я

т

о

р

г

о

в

л

ПЗ

ь

я
не только на улицах, но и в
г
о
р
о
д
с
к
о
м
,
п
р
и
г
о
р
о
д
н
о
м
т
р
а
н
с
п

ПЗ

ь

о
р
т
е
, на
с
т
и
х
и
й
н
ы
х
рынках. Дилеры,
р
а
с
п
р
о
с
т
р
а
н
я
ю
щ

ь
ПЗ

и
е
п
р
е
д
м
е
т
ы
п
о
в
с
е
д
н
е
в
н
о
г
о
спроса
(к
о
с
м
е

т
и
к
у
,
у
п
а
к
о
в
к
и
чая и кофе,
б
ы
т
о
в
ы
е
мелочи и др.),
п
р
о
н
и
к
а

ю
т
в
у
ч
р
е
ж
д
е
н
и
я
и
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
,
п
р
е
на

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

для
лагаютих
персонал
ауслу
свой товар.

Развитиев нашем
о

б
щ
е
с
т
в
е
как
с
о
в
р
е
м
е
н
н
ы
х
форм
о
б
с
л
у
ж
и
в
а

ПЗ

ь

н
и
я
,
п
р
о
с
т
е
й
ш
и
х
р
а
з
н
о
в
и
д
н
о
с
т
е
й
услуг
так
и

свидетельствует о том, что в стране стали сработать фа

к
т
о
р
ы
,
к
о
т
о
р
ы
е
н
е
д
о
о
ц
е
н
и
в
а
л
и
с
ь
в

ПЗ

ь

с
о
в
е
т
с
к
и
й
период
н
е
с
м
о
т
р
я
на их
п
р
е
д
е
л
ь
н
у
ю

в
а
ж
н
о
с
т
ь
,
б
ы
с
т
р
о
т
а
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
–

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

,
д
о
с
т
у
п
н
о
с
т
ь
услуг,
о
б
л
е
г
ч
е
н
и
е
д
е
л
о
в
о

ПЗ

ь

й
к
о
м
м
у
н
и
к
а
ц
и
и
между
п
р
о
и
з
в
о
д
и
т
е
л
я
м
и

и
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
я
м
и
.

В каждом виде
с
е
р
в
и
с
н
о
й
д
е
я

тельности, в разных формах обслуживания информации

в
н
ы
е
п
р
е
д
с
т
а
в
л
е
н
и
я
о
в
р
е
м
е
н
и
и
с
п
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

ПЗ

ь

л
н
е
н
и
я
услуги весьма
в
а
р
и
а
т
и
в
н
ы
. Однако это не
с
н
и
ж
а
е
т
з
н
а
ч

е
н
и
е
в
р
е
м
е
н
н
о
г
о
п
а
р
а
м
е
т
р
а
.

Не
с
л
у

чайнопоказателиврем
енивыступа

ю
т
в
к
а
ч
е
с
т
в
е
о
с
н
о
в
н
ы
х
при
с
е
р
т
и
ф
и
к
а

ь

ц
и
и
многих услуг. Кроме того, в
р
о
с
с
и
й
с
к
и
х
и
м
е
ж
д
у
н
а
р
о
д
н
ы
х
с

т
а
н
д
а
р
т
а
х
на целый ряд услуг строго
р
е
г
л
а
м
е
н
т
и
р
у
е
т
с
я
время
в
ы

п
о
л
н
е
н
и
я
з
а
к
а
з
о
в
,
д
о
с
т
а
в
к
и
т
о
в
а
р
ь

о
в
,
о
ж
и
д
а
н
и
я
.

В
к
а
ч
е
с
т
в
е
п
р
и
м
е
р
о

ПЗ

ь

в
п
р
и
в
е
д
е
м
с
л
е
д
у
ю
щ
и
е
факты. Фирма
«А
м
е
р
и
к
а
н
Э
й

ПЗ

ь

р
л
а
й
н
з
»
р
а
з
р
а
б
о
т
а
л
а
с
т
а
н
д
а
р
т
ы
,
п

озволившие ей стать одной из наиболее предпочитаемых

емых внутренних авиалиний. Так, в ее серви

с
н
о
й
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
с
у
щ
е
с
т
в
у
ю
т
с
л
е

дующие информативны: на звонки о заказах нужно ответ

ь

атьвтечениие 20 секунд; 85% пассажировне должны стоять в очередь

и
более 15 минут; двери
л
а
й
н
е
р
а
должны
о
т
к
р
ы
в
а
т
ь
с
я
через 70 секунд после
о
к
о
н
ч
а
н
ь

и
я
д
в
и
ж
е
н
и
я
с
а
м
о
л
е
т
а
и т.п. Еще один пример:
т
р
а
н
с
п
о
р
т
н

а
я
к
о
м
п
а
н
и
я
«Финт-ранс»
г
а
р
а
н
т
и
р
у
е
т
д
о
с
т
а
в
к

утоваровизФинляндиивПетербургв любой точки Санкт-

течение двух суток. Из практики коммерческих банков

в ы т е к а е т т р е б о в а н и е , о ф и с н о е о б с

что

лужи ваниеекли ентта не должно превышать 40 минут. Хорошо

г
а
н
и
з
о
в
а
н
н
а
я
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
ь
оптово-
т
о
р
г

о
в
ы
х
фирм по
п
р
о
д
а
ж
е
м
е
т
а
л
л
о
в
п
о
з
в
о
л
я
е
т

ПЗ

ь

многим

п

р

о

и

з

в

о

д

и

т

е

л

я

м

этой услуги

г

а

р

а

н

т

и

р

о

в

а

т

ь

ПЗ

ь

отгрузкупродуктов-независимоот

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

в
р
е
м
е
н
и
заказа - в
т
е
ч
е
н
и
е
семи суток.

Далеко не всегда можно легко
с
о
к
р
а
т
и
т
ь
время,
к

о т о р о е п о т р е б и т е л ь р а с х о д у е т на заказ и на о ж

и
д
а
н
и
е
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
я
услуги. Такой
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
с
о
п

ПЗ

ь

р
я
ж
е
н
для
п
р
о
и
з
в
о
д
и
т
е
л
я
с
п
о
с
к
о
л
ь
к
у

ростом затрат,

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата	ПЗ	

для этого требуется дополнительное оборудование

д
о
в
а
н
и
е
,
у
в
е
л
и
ч
е
н
и
е
числа
к
в
а
л
и
ф
и
ц
и
р

о
в
а
н
н
ы
х
р
а
б
о
т
н
и
к
о
в
,
п
о
в
ы
ш
е
н
и
е
п
р

ПЗ

ь

оизводительностиих труда и т.п. Кроме того, в некоторых видах се

р
в
и
с
н
о
й
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
с
о
к
р
а
щ
е
н
и
е

в
р
е
м
е
н
и
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
н
е
в
о
з
м
о
ж
н
о

или нецелесообразно. Однако фактор времени во всех случ

ь

а
я
х
играет важную роль и с ним
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
с
ч
и
т
а
т
ь
с
я
в любом
н
а
п
р
а

ПЗ

ь

влении сервисной деятельности, в каждом виде

б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.

З

П

о

н

я

т

и

е

и

п

о

к

а

з

а

т

е

л

и

к

а

ч

е

с

т

в

а

торговообслуживания

Торговое

е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
– это, с одной
с
т
о
р
о
н
ы
, -
о
б
с
л
у
ж
и

ь
ПЗ

в
а
н
и
е
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
,
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
е

ПЗ

ь

н
и
е
услуг,
н
е
п
о
с
р
е
д
с
т
в
е
н
н
о
н
а
п
р
а
в
л
е
н
н
ь

ых отчеловекачеловеку; а с другой стороны, –

обслуживание материального хара

к
т
е
р
а
,
к
о
т
о
р
о
е
н
а
п
р
а
в
л
е
н
о
не на
ч
е
л
о
в

е
к
а
,
п
е
р
е
м
е
щ
е
н
и
е
п
р
е
д
м
е
т
о
в
(т
о
в
а
р
а
на

ПЗ

ь

о
в
)
к
о
с
в
е
н
н
о
д
е
й
с
т
в
у
е
т
на
н
а
с
е
л
е
н
и
и

е
как на
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
в целом и
к
о
н
к
р
е
т
н
о
на
к
а
ж
д

о
г
о
о
т
д
е
л
ь
н
о
г
о
ч
е
л
о
в
е
к
а
.

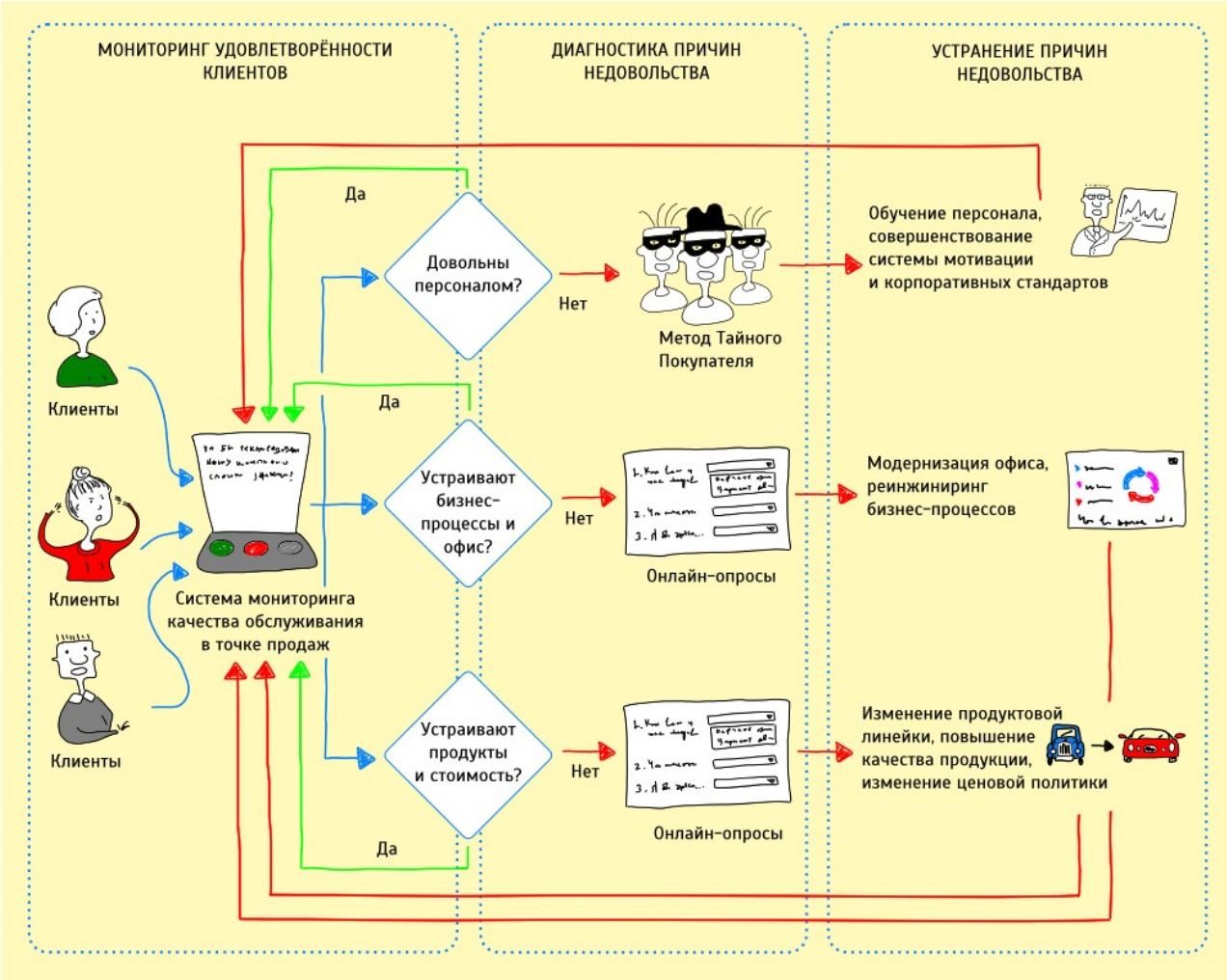

Рис Комплексное управление качеством обслуживания клиентов

П

о

к

а

з

а

т

е

л

и

,

о

предельно допустимый уровень качества оператор

г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
:
1.
Н
а
л
и
ч
и
е
в
м

ПЗ

ь

а
г
а
з
и
н
е
ш
и
р
о
к
о
г
о
и
у
с
т
о
й
ч
и
в
о
г
о
а
с

с
о
р
т
и
м
е
н
т
а
т
о
в
а
р
о
в
,
о
б
е
с
п
е
ч
и
в
а
ю

щ
е
г
о
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
е
спроса
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
е

ПЗ

ь

м
ы
х
к
о
н
т
и
н
г
е
н
т
о
в
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
.
О
с

ПЗ

ь

н
о
в
н
о
е
н
а
м
е
р
е
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
с
в

я
з
а
н
н
о
е
с
п
о
с
е
щ
е
н
и
е
м
м
а
г
а
з
и
н
а
,
с
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

с
т
о
и
т
в
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
и
спроса на товары
к
о
н
к
р
е
т
н

ы
х
групп,
о
п
р
е
д
е
л
я
е
м
ы
х
р
а
м
к
а
м
и
с
о
о
т
в
е
т

с
т
в
у
ю
щ
е
й
формы
т
о
в
а
р
н
о
й
с
п
е
ц
и
а
л
и
з
а
ц
и

и
д
а
н
н
о
г
о
м
а
г
а
з
и
н
а
.
О
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
е
ш

ПЗ

ь

и

р

о

к

о

г

о

выбора

т

о

в

а

р

о

в

,

у

ч

и

т

ы

в

а

ю

щ

и

х

с

п

ПЗ

ь

е
ц
и
ф
и
к
у
п
о
т
р
е
б
н
о
с
т
е
й
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
е

м
ы
х
к
о
н
т
и
н
г
е
н
т
о
в
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
я
в

л
я
е
т
с
я
важным
у
с
л
о
в
и
е
м
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
я

их спроса и

р

а

с

с

м

а

т

р

и

в

а

е

т

с

я

ими как

о

с

н

о

в

н

о

е

у

с

л

о

в
и
е
в
ы
с
о
к
о
г
о
уровня их
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
. Для
п
о
с
т

о
я
н
н
ы
х
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
д
а
н
н
о
г
о
м
а
г
а
з

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и

н

а

важную роль играет также

у

с

т

о

й

ч

и

в

о

с

т

ь

а

с

с

о

р

т

и

м

е

н

т

а

,

ь

гарантирующая постоянную возможность

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

н
о
с
т
ь
с
о
в
е
р
ш
е
н
и
я
п
о
к
у
п
к
и
.
Н
а
л
и
ч
и

ПЗ

ь

е
ш
и
р
о
к
о
г
о
и
у
с
т
о
й
ч
и
в
о
г
о
а
с
с
о
р
т
и
м

ь

е
н
т
а
т
о
в
а
р
о
в
в
м
а
г
а
з
и
н
е
с
л
е
д
у
е
т
р
а

с
с
м
а
т
р
и
в
а
т
ь
как
п
р
и
о
р
и
т
е
т
н
ы
й
э
л
е
м
е

ПЗ

ь

н
т
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
я
в
ы
с
о
к
о
г
о
уровня
о
б
с
л
у
ж
и

ь

в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
.

2.
П
р
и
м
е
н
е
н
и
е

в
м
а
г
а
з
и
н
е
п
р
о
г
р
е
с
с
и
в
н
ы
х
м
е
т
о
д
о
в

продажитоваров, обеспечивающих

наибольшее удобство и минимизации

ю

затрат

в

р

е

м

е

н

и

на

с

о

в

е

р

ш

е

н

и

е

п

о

к

у

п

о

к

.

При

н

а
л
и
ч
и
и
в
п
р
о
д
а
ж
е
н
е
о
б
х
о
д
и
м
ы
х
т
о
в
а

р
о
в
с
у
щ
н
о
с
т
ь
о
с
н
о
в
н
ы
х
т
р
е
б
о
в
а
н
и
й

покупателей

торгового обслуживания

уровню

а
н
и
я
с
о
с
т
о
и
т
в том, чтобы с
н
а
и
б
о
л
ь
ш
и
м
и
у
д
о
б
с
т

ПЗ

ь

в
а
м
и
и
м
и
н
и
м
а
л
ь
н
ы
м
и
з
а
т
р
а
т
а
м
и
в
р
е

м
е
н
и
с
о
в
е
р
ш
и
т
ь
их
п
о
к
у
п
к
у
.
О
р
г
а
н
и
з

ПЗ

ь

у
я
п
р
о
ц
е
с
с
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
,
с
л
е
д
у
е
т

знать

в

а

ж

н

е

й

ш

у

ю

п

с

и

х

о

л

о

г

и

ч

е

с

к

у

ю

о

с

о

б

ПЗ

ь

е
н
н
о
с
т
ь
п
о
в
е
д
е
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
–
п
о

он может

т
р
а
т
и
т
ь
д
о
в
о
л
ь
н
о
п
р
о
д
о
л
ж
и
т
е
л
ь
н
о

е
время на осмотр и выбор товара (в этом его не
с
л
е
д
у
е
т
о
г
р
а
н
и
ч
и
в
а
т
ь
), но его
р
а
з
д
р
а
ж

ПЗ

ь

а
ю
т
даже
н
е
з
н
а
ч
и
т
е
л
ь
н
ы
е
потери
в
р
е
м
е
н
и
в
о
ч
ь

е
р
е
д
я
х
в
о
ж
и
д
а
н
и
и
о
с
м
о
т
р
а
т
о
в
а
р
о
в

, их выбора, р а с ч е т о в за п о к у п к у и ее п о л у ч е н и я . Ш

и
р
о
к
о
е
п
р
и
м
е
н
е
н
и
е
в
м
а
г
а
з
и
н
е
п
р
о
г

р
е
с
с
и
в
н
ы
х
м
е
т
о
д
о
в
п
р
о
д
а
ж
и
т
о
в
а
р
о

в

,

с

о

о

т

в

е

т

с

т

в

у

ю

щ

и

х

их

с

п

е

ц

и

ф

и

к

е

,

п

о
з
в
о
л
я
е
т
м
и
н
и
м
и
з
и
р
о
в
а
т
ь
з
а
т
р
а
т
ы

в
р
е
м
е
н
и
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
на
с
о
в
е
р
ш
е
н
и
е

ПЗ

ь

покупок. Этот элемент должен рассматриваться

ПЗ

ь

с
я
как
в
а
ж
н
е
й
ш
и
й
в
с
и
с
т
е
м
е
о
б
е
с
п
е
ч
е
н

и
я
в
ы
с
о
к
о
г
о
уровня
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а

т
е
л
е
й
.

3.
П
р
е
д
о
с
т
а
в
л
е
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т

ПЗ

ь

е
л
я
м
д
о
п
о
л
н
и
т
е
л
ь
н
ы
х
т
о
р
г
о
в
ы
х
услуг.
Ф
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

р
м
и
р
о
в
а
н
и
е
с
и
с
т
е
м
ы
таких услуг,
с
о
п
р
о
в
о
ж
д
а
ю

щ
и
х
п
р
о
ц
е
с
с
п
о
к
у
п
к
и
т
о
в
а
р
о
в
,
п
о
с
л

а также

е
п
р
о
д
а
ж
н
о
е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т

ПЗ

ь

е
л
е
й
,
о
б
е
с
п
е
ч
и
в
а
е
т
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н

и
е
их спроса на услуги в
к
о
м
п
л
е
к
с
е
со
с
п
р
о
с
о
м
на товары. Это
я
в
л
я
е
т
с
я

важным

условием формирования высокого

уровня

т

о

р

г

о

в

о

г

о

с

е

р

в

и

с

а

и

с

о

о

т

в

е

т

с

т

в

у

ю
щ
и
х
п
р
е
д
п
о
ч
т
е
н
и
й
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
.

4.

Широкое использование средств

внутримагазинной рекламы. Эти средс

т
в
а
п
о
в
ы
ш
а
ю
т
и
н
ф
о
р
м
и
р
о
в
а
н
н
о
с
т
ь
п

о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
с
п
о
с
о
б
с
т
в
у
ю
т
ф
о
р
м
и
р

ПЗ

ь

о
в
а
н
и
ю
новых
н
а
п
р
а
в
л
е
н
и
й
их спроса на товары и
т
о
р
г
о
в
ы
е
услуги и
п

о
з
в
о
л
я
ю
т
э
к
о
н
о
м
и
т
ь
время на
п
р
и
о
б
р
е
т
е
н
и

ь

е
т
о
в
а
р
о
в
.

5.

В
ы
с
о
к
а
я
п
р
о
ф
е
с
с
и
о
н

а
л
ь
н
а
я
к
в
а
л
и
ф
и
к
а
ц
и
я
п
е
р
с
о
н
а
л
а
,
н

ПЗ

ь

е
п
о
с
р
е
д
с
т
в
е
н
н
о
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
ю
щ
е
г
о

процесс обслуживания покупателе

й
в
т
о
р
г
о
в
о
м
зале.

П
р
а
к
т
и
ч
е
с
к
и
ни одна
п
о
к
у
п
к

а
т
о
в
а
р
о
в
в
м
а
г
а
з
и
н
е
(за
и
с
к
л
ю
ч
е
н
и
е
м

случаев использования торговых

в
т
о
м
а
т
о
в
)
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
е
т
с
я
без
н
е
п
о
с

не

редставленного контактного устройства

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

я
с
п
е
р
с
о
н
а
л
о
м
.
О
б
щ
е
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т
е
л
ь

я
с
п
е
р
с
о
н
а
л
о
м
м
а
г
а
з
и
н
а
(в первую
о
ч
е
р
е
д
ь
с

ПЗ

ь

продавцами, кассирами, контролере

р
а
м
и
-
к
а
с
с
и
р
а
м
и
,
а
д
м
и
н
и
с
т
р
а
т
о
р
а

м
и
т
о
р
г
о
в
о
г
о
зала)
п
р
о
и
с
х
о
д
и
т
в
п
р
о
ц
е
с

ПЗ

ь

с
е
выбора
т
о
в
а
р
о
в
,
р
а
с
ч
е
т
о
в
за них,
у
п
а
к
о
в
к
и
п

ПЗ

ь

окупки и Высокий профессионализм

т. п.

персонала, его внимательное и вежливое

о
е
о
б
щ
е
н
и
е
с
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
м
и
,
о
п
р
я
т
н

ы
й
в
н
е
ш
н
и
й
вид
я
в
л
я
ю
т
с
я
в
а
ж
н
ы
м
и
у
с
л
о

в
и
я
м
и
р
е
а
л
и
з
а
ц
и
и
н
а
м
е
р
е
н
и
й
п
о
к
у
п

а
т
е
л
е
й
и
с
о
з
д
а
н
и
я
б
л
а
г
о
п
р
и
я
т
н
о
г
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

психологическоклиматавпроце

ПЗ

ь

с
с
е
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.

6. Полное
с
о

б
л
ю
д
е
н
и
е
у
с
т
а
н
о
в
л
е
н
н
ы
х
правил
п
р
о
д
а
ж
и

ПЗ

ь

товаровипорядкаосуществлениятПЗ

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

о
р
г
о
в
л
и
в
м
а
г
а
з
и
н
е
.
З
а
к
о
н
о
д
а
т
е
л
ь

н

о

о

б

е

с

п

е

ч

и

в

а

е

м

а

я

г

о

с

у

д

а

р

с

т

в

о

м

защита прав

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

покупателей получает свое отражение

в
н
о
р
м
а
т
и
в
н
ы
х
т
р
е
б
о
в
а
н
и
я
х
,
у
т
в
е
р

ж
д
е
н
н
ы
х
г
о
с
у
д
а
р
с
т
в
е
н
н
ы
м
и
о
р
г
а
н
а

м
и
правил
п
р
о
д
а
ж
и
и
п
о
р
я
д
к
а
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
е
н

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и
я
т
о
р
г
о
в
о
й
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
.
с
о
б
л
ю
д

Полное

е
н
и
е
т
р
е
б
о
в
а
н
и
й
этих
н
о
р
м
а
т
и
в
н
ы
х
д
о
к

у
м
е
н
т
о
в
ф
о
р
м
и
р
у
е
т
г
а
р
а
н
т
и
р
о
в
а
н
н

о
н
е
о
б
х
о
д
и
м
ы
й
у
р
о
в
е
н
ь
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н

и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
в
м
а
г
а
з
и
н
е
,
р
а
с
с
м
а
т.
е.

т
р
и
в
а
е
т
с
я
как
м
и
н
и
м
а
л
ь
н
ы
й
с
т
а
н
д
а
р
т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата	ПЗ	

этого

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

.

Н

а

р

у

ш

е

н

и

е

у

к

а

з

а

н

ПЗ

ь

н
ы
х
н
о
р
м
а
т
и
в
н
ы
х
т
р
е
б
о
в
а
н
и
й
н
е
д
о
п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

у
с
т
и
м
о
для
т
о
р
г
о
в
о
г
о
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
,
з

ь

а
б
о
т
я
щ
е
г
о
с
я
о своем имидже.

4 Обслуживание покупателя

е

й

в

м

а

г

а

з

и

н

е

«Г

а

л

е

р

е

я

»

4.1

Х

а

р

а

к

т

е

р

и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

с

т

и

к

а

О

р

г

а

н

и

з

а

ц

и

и

Т

о

р

г

о

в

а

я

д

е

я

т

е
л
ь
н
о
с
т
ь
м
а
г
а
з
и
н
о
в
ТОО
«Г
а
л
е
р
е
я
»
о
с
у

щ
е
с
т
в
л
я
е
т
с
я
для
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
я
п
о
т

ПЗ

ь

р
е
б
н
о
с
т
е
й
всех
с
о
ц
и
а
л
ь
н
ы
х
слоев
н
а
с
е
л
е
н
и

я

.

Т

о

р

г

о

в

о

е

п

р

е

д

п

р

и

я

т

и

е

о

с

у

щ

е

с

т

в

л
я
е
т
свою
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
ь
с
о
г
л
а
с
н
о
уставу. В
н
а
с

т
о
я
щ
е
е
время в сети 9
м
а
г
а
з
и
н
о
в
и
к
р
у
п
н
о
е
с
о
б
с
т

ПЗ

ь

венное производство. Организация

о
н
н
а
я
с
т
р
у
к
т
у
р
а
у
п
р
а
в
л
е
н
и
я
ТОО
«Г
а
л
е

ПЗ

ь

р
е
я
»
я
в
л
я
е
т
с
я
л
и
н
е
й
н
о
-
ф
у
н
к
ц
и
о
н
а

л
ь
н
о
й
с
т
р
у
к
т
у
р
о
й
у
п
р
а
в
л
е
н
и
я
о
р
г
а

низацией, постреонной программа

м
ф
у
н
к
ц
и
о
н
а
л
ь
н
о
й
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
служб. Все
р
а

ПЗ

ь

б
о
т
н
и
к
и
т
о
р
г
о
в
о
г
о
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
р
а
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

б
о
т
а
ю
т
с
о
г
л
а
с
н
о
своей
д
о
л
ж
н
о
с
т
н
о
й
и
н
с

ь

т
р
у
к
ц
и
и
и
г
р
а
ф
и
к
а
выхода на работу.
М
а
г
а
з
и
н
ы
«Г
а
л
е
р

е
я
»
о
к
а
з
ы
в
а
ю
т
к
о
м
п
л
е
к
с
р
а
з
л
и
ч
н
ы
х

торговых услуг с целью создания удобства покупа

ь

а
т
е
л
я
м
,
п
о
в
ы
ш
е
н
и
я
к
у
л
ь
т
у
р
ы
о
б
с
л
у

ж
и
в
а
н
и
я
н
а
с
е
л
е
н
и
я
:
1.Услуги по
о
к
а
з
а
н
и
ю
помощи в
с
о

ПЗ

ь

в
е
р
ш
е
н
и
и
п
о
к
у
п
к
и
при ее
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
н
и
и

: прием и
и
с
п
о
л
н
е
н
и
е
з
а
к
а
з
о
в
на товары,
у
п
а
к
о
в
к
а
товара,
к

о
м
п
л
е
к
т
о
в
а
н
и
е
и
у
л
у
ч
ш
е
н
и
е
у
п
а
к
о
в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

к
и
.
2.Услуги по
с
о
з
д
а
н
и
ю
у
д
о
б
с
т
в
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я

ПЗ

ь

м
:
х
р
а
н
е
н
и
е
вещей
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
;
и
н
ф
о
р
м
а

прием,

ц
и
о
н
н
о
-
к
о
н
с
у
л
ь
т
а
ц
и
о
н
н
ы
е
услуги:
п
р
е
д
с

т
а
в
л
е
н
и
е
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и
и
о
т
о
в
а
р
а
х
и
и
з

их

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

готовителях, проведение переклам

ПЗ

ь

ы
х
п
р
е
з
е
н
т
а
ц
и
й
т
о
в
а
р
о
в
(показ
т
о
в
а
р
о
в
,

участие в экспериментах).

Торгов

о
е
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
е
«Г
а
л
е
р
е
я
»,
р
а
с
п
о
л
о
ж

е
н
н
о
е
по адресу город Актобе
ул.М
а
м
е
т
о
в
а
, 16 Г
р
а
б
о
т
а
е
т
с 09.00-19.00, без
о
б
е
д
е

ПЗ

ь

н
н
о
г
о
п
е
р
е
р
ы
в
а
и
в
ы
х
о
д
н
ы
х
дней.
П
л
о
щ
а
д

ь
т
о
р
г
о
в
о
г
о
зала
с
у
п
е
р
м
а
р
к
е
т
а
«Г
а
л
е
р
е
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

я
»
с
о
с
т
а
в
л
я
е
т
580м², имеет
с
м
е
ш
а
н
н
у
ю
п
л
а
н
и
р
о

в
к
у
.
П
р
а
в
о
в
а
я
форма – т
о
в
а
р
и
щ
е
с
т
в
о
с
о
г
р

а
н
и
ч
е
н
н
о
й
о
т
в
е
т
с
т
в
е
н
н
о
с
т
ь
ю
.
Миссия. «В
м
а

ПЗ

ь

газинах «Галерея» мы должны обеспечить потр

ь

е
б
и
т
е
л
я
к
а
ч
е
с
т
в
е
н
н
ы
м
и
т
о
в
а
р
а
м
и
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

услугами подоступным ценам. Мы не делаем акцента на де

шевизне, но забо тимся о снижении себ

е
с
т
о
и
м
о
с
т
и
и
и
з
д
е
р
ж
е
к
,
в
л
и
я
ю
щ
и
х
на

ь

конечную цену. Мы убеждены, что качественные

м

должен быть не только товар, но и

а

с

с

о

р

т

и

м

е

н

т

,

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

е

,

у

р

ПЗ

ь

о
в
е
н
ь
и
н
т
е
р
ь
е
р
о
в
и
к
в
а
л
и
ф
и
к
а
ц
и
я
п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

е
р
с
о
н
а
л
а
.
с
т
р
е
м
и
м
с
я
дать
п
о
к
у
п
а
т
е
л
ю

Мы

возможность приобретения всего необходимого

и
м
ы
е
для
р
е
м
о
н
т
а
товары в одном месте с
м
а
к
с
и
м
а
л
ь
н
ы
м
к
о
м
ф

ортомихорошимнастроением. Одним из преи

ПЗ

ь

м
у
щ
е
с
т
в
наших
м
а
г
а
з
и
н
о
в
я
в
л
я
е
т
с
я
их
у
д
о

б
н
о
е
р
а
с
п
о
л
о
ж
е
н
и
е
».
Д
о
л
г
о
с
р
о
ч
н
а
я

ь

цель

д

а

н

н

о

г

о

п

р

е

д

п

р

и

я

т

и

я

-

л

и

д

е

р

о

м

в

ф

стать

о

р

м

а

т

е

м

а

г

а

з

и

н

о

в

для

р

е

м

о

н

т

а

г. Актобе по доле рынка.

4.2

И

с

т

о

р

и

я

с

о

з

д

а

н

и

я

м

а

г

а

з

и

н

а

«Г

а

л

е

р

е

я

».

Предприятие открыло свой магазин в 2001 г. самый первый

Первым

а
г
а
з
и
н
о
м
сети
«Г
а
л
е
р
е
я
»
стал
м
а
г
а
з
и
н
в
городе
Бишкек
по
ул.
Ж
у
к
е

ь

е
в
а
-
П
у
д
о
в
к
и
н
а
,
61Б/2.
О
т
к
р
ы
л
с
я
он 29 апреля 2001 г.В 2007 г. 4 июня был открыт первый
м
а
г
а
з
и

н
в городе Актобе. В этом
м
а
г
а
з
и
н
е
очень
д
р
у
ж
н
ы
й
к
о
л
л
е
к
т
и
в
.
Р

у
к
о
в
о
д
и
т
к
о
л
л
е
к
т
и
в
о
м
Ц
ы
б
у
л
ь
с
к
и
й

ПЗ

ь

Г
е
н
н
а
д
и
й
В
и
к
т
о
р
о
в
и
ч
,
и
с
п
о
л
н
и
т
е
л
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь
н
ы
й
д
и
р
е
к
т
о
р
–
Ш
а
м
с
у
т
д
и
н
о
в
.
В
д
и
п

Роман

данной

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

ломной работе будут рассмотрены процессы обслу

ь

ж
и
в
а
н
и
я
и
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в
о
в
а
н
и
я
о
б
с
л

ПЗ

ь

у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
данной
т
о
р
г
о
в
о
й
сети.

Этот

т

о

р

г

о

в

ы

й

объект

з

а

н

и

м

а

е

т

с

я

р

о

з

н

и

ч

н

ы

м

и
п
р
о
д
а
ж
а
м
и
н
е
к
о
т
о
р
ы
х
с
т
р
о
и
т
е
л
ь
н

ы
х
м
а
т
е
р
и
а
л
о
в
.
А
с
с
о
р
т
и
м
е
н
т
м
а
г
а
з

ПЗ

ь

и
н
а
д
о
в
о
л
ь
н
о
б
о
л
ь
ш
о
й
:
паркет,
л
а
м
и
н
а
т
,
п

линтуса, их комплектующие ,багеты, обои, клей, монтаж

а
я
пена,
г
е
р
м
е
т
и
к
и
, краски, шторы, ткани,
ф
о
т
о
о
б
о
и
, фрески, детали из
п
л
а
с
т
и
к

а
и
п
о
л
е
у
р
е
т
а
н
а
,
м
о
л
д
и
н
г
и
,
л
е
п
н
и
н

ПЗ

ь

а

,

з

а

к

а

з

н

ы

е

товары,

д

ю

р

о

п

р

о

ф

и

л

я

,

п

о

д

л

о

ж

к
и
,
и
н
с
т
р
у
м
е
н
т
ы
,
уголки,
к
а
р
н
и
з
ы
.
Для
п
р
о
д
а

ПЗ

ь

ж
и
таких
к
а
т
е
г
о
р
и
й
т
о
в
а
р
о
в
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о

ПЗ

ь

о
б
л
а
д
а
т
ь
о
с
о
б
ы
м
и
з
н
а
н
и
я
м
и
в
с
т
р
о
и

тельствует о ремонте в том числе. Как правило, данные товары не всегда пользу

ч
а
е
т
с
я
в
ы
б
р
а
т
ь
с
п
е
р
в
о
г
о
раза и
н
е
к
о
т
о
р

ПЗ

ь

ы
е
п
о
с
е
т
и
т
е
л
и
п
р
и
х
о
д
я
т
п
о
в
т
о
р
н
о
.

Основной товар в данном магазине это обои. Их продажа – осн

ь

о
в
н
а
я
цель
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
.
П
о
с
к
о
л
ь
к
у
обои
с

остаются большую часть доходов, то эффе

ПЗ

ь

к
т
и
в
н
о
с
т
ь
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
с
е
т
и
т
е

л
е
й
будет
р
а
с
с
м
а
т
р
и
в
а
т
ь
с
я
путем
с
р
а
в
н
е
н
и
я

и
и
з
у
ч
е
н
и
я
п
о
л
у
ч
е
н
н
ы
х
знаний
п
р
е
и
м
у
щ
е
с

ь

т

в

е

н

н

о

из этого отдела.










Европласт
архитектурный декор
Европласт

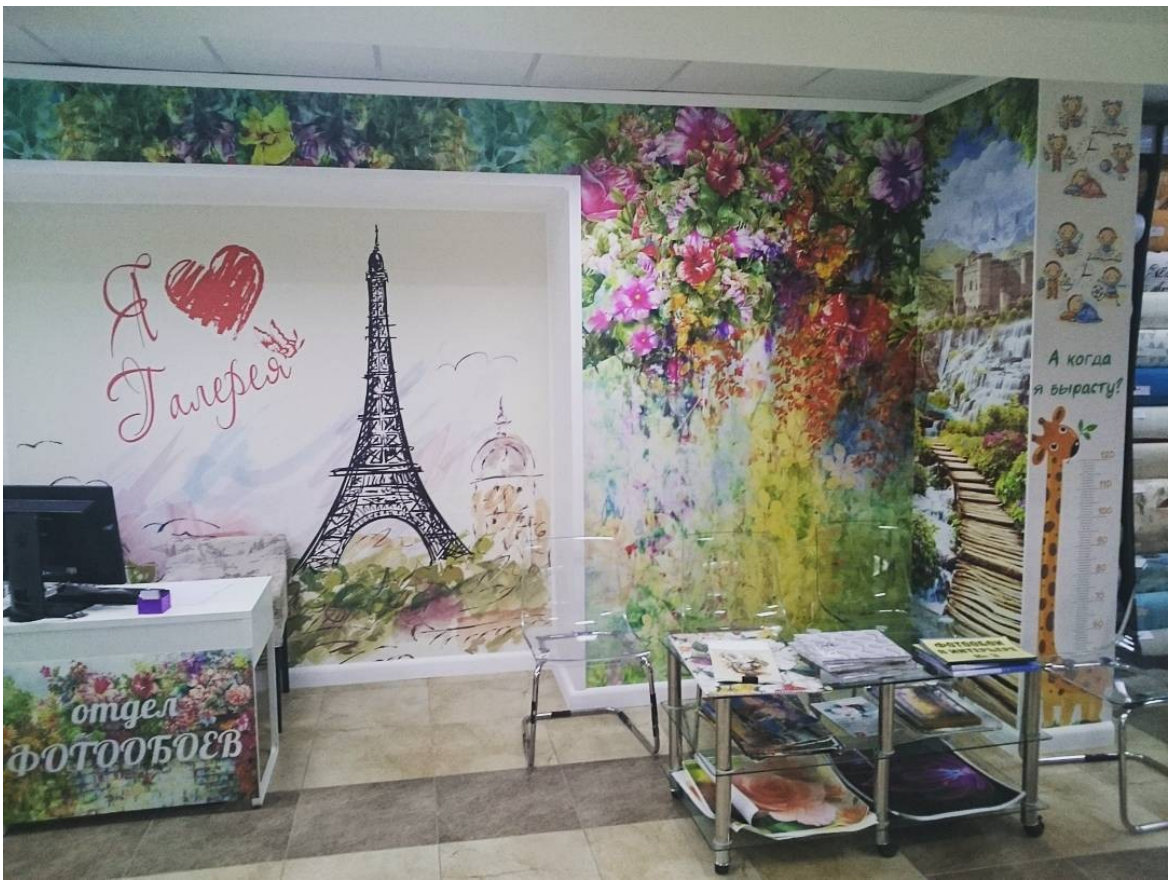

Рис отдел фотообоев

А

с

с

о

р

т

и

м

е

н

т

м

а

г

азинаначитываетболее 1000 видов только одних обоев! От такогоразнообразия

у многих
к
р
у
ж
и
т
с
я
голова. Цены
р
а
з
л
и
ч
н
ы
,
н
а
ч
и
н
а
я
от 800 тенге за рулон и до 29000 тенге, а если
р
а

ь

с
с
м
а
т
р
и
в
а
т
ь
з
а
к
а
з
н
у
ю
п
р
о
г
р
а
м
м
у
, то и 60000 тенге за один

п
о
г
о
н
н
ы
й
метр
(
н
а
п
р
и
м
е
р
у
т
е
к
с
т
и
л
ь
н
ы
х

ПЗ

ь

обоев) - далеко не предел. Самому разобраться несложно. Почему цены в таком большом

терваале? Какая разница между вспененными обоями у

ь

краинскогопроизводствавиниило

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

в

ы

м

и

обоями

г

о

р

я

ч

е

г

о

т

и

с

н

е

н

и

я

и

т

а

л

ь

я

н

с

когопроизводства. Разобратьсяв этом и других

в
о
п
р
о
с
а
х
людям
п
о
м
о
г
а
ю
т
р
а
б
о
т
а
ю
щ
и
е
в
м

а
г
а
з
и
н
е
д
и
з
а
й
н
е
р
ы
-
к
о
н
с
у
л
ь
т
а
н
т
ы

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

.

4.3 Культура обслуживания покупателя

а т е л е й , как один из п о к а з а т е л е й к а ч е с т в а

К у

литературного обслуживания - это

р
г
а
н
и
з
а
ц
и
о
н
н
а
я
к
у
л
ь
т
у
р
а
,
н
а
п
р
а
в

л
е
н
н
а
я
на
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е

й

на основе

в

ы

р

а

б

о

т

к

и

о

п

р

е

д

е

л

е

н

н

ы

х

правил,

п

р

о

ц

е

дур, практических навыков и процу

умений. Для

ПЗ

ь

а
т
е
л
е
й
,
в
х
о
д
я
щ
и
х
в
т
о
р
г
о
в
ы
й
зал ее
в
л
и
я

н
и
е
н
а
ч
и
н
а
е
т
с
я
с
п
р
о
д
а
в
ц
а
,
ч
и
с
т
о
т

улыбки

с

ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата	ПЗ	

ы
и
п
о
р
я
д
к
а
,
и
з
о
б
и
л
и
я
т
о
в
а
р
о
в
в
м
а
г

с

ПЗ

ь

азиное. Покупателю приятно, когда для него создан красиь

в
ы
й
э
к
с
т
е
р
ь
е
р
и
и
н
т
е
р
ь
е
р
,
о
р
г
а
н
и
з

о
в
а
н
сервис
д
о
п
о
л
н
и
т
е
л
ь
н
ы
х
услуг и т.д. Всё это
в
о
з
н
и
к
а
е
т

ПЗ

ь

не вдруг, а в результате долгого и упорного труда.

К

у
л
ь
т
у
р
а
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
д
и
к
т
у
е
т
с
я
п

о
л
и
т
и
к
о
й
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
,
п
о
д
д
е
р
ж
и
в

а
е
т
с
я
с
и
с
т
е
м
о
й
п
о
о
щ
р
е
н
и
я
п
е
р
с
о
н
а

ь

лаи рядом других мер.

Сегодняраспространенопониим

а
н
и
е
к
у
л
ь
т
у
р
ы
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
в
с
о
в
о

узком смысле, как

к
у
п
н
о
с
т
ь
правил
в
е
ж
л
и
в
о
с
т
и
,
ч
у
т
к
о
с
т
ь
,

к
о
м
п
е
т
е
н
т
н
о
с
т
ь
,
д
о
с
т
у
п
н
о
с
т
ь
п
е
р

с
о
н
а
л
а
для
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
у
р
о
в
е
н
ь
м
а
с
ь

т
е
р
с
т
в
а
р
а
б
о
т
н
и
к
о
в
,
к
о
м
ф
о
р
т
,
э
с
т

е
т
и
к
а
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
е
н
и
я
услуги и т.п. (этика
п
о
в
е
д
е
н
и
я

), однако данное понятие следует трактовать

начительно широ во всех его состояниях и при проявле

н
и
и
всех его
э
л
е
м
е
н
т
о
в
.
К
у
л
ь
т
у
р
а
-
от лат.
в
о
з
д
е
л

ы
в
а
н
и
е
,
в
о
с
п
и
т
а
н
и
е
,
о
б
р
а
б
о
т
к
а
.
О

ПЗ

ь

б
щ
е
п
р
и
н
я
т
о
д
е
л
е
н
и
е
к
у
л
ь
т
у
р
ы
н
а
м
а
т

е
р
и
а
л
ь
н
у
ю
и
д
у
х
о
в
н
у
ю
,
п
о
э
т
о
м
у
к
у
л

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

ь т у р а в к л ю ч а е т в с о в о к у п н о с т ь м а т

себя

е
р
и
а
л
ь
н
ы
х
и
д
у
х
о
в
н
ы
х
благ и
ц
е
н
н
о
с
т
е
й
, а также

способы действительностичеловека по их

о
з
д
а
н
и
ю
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
н
и
ю
.
К
у
л
ь
т
у
р

а
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
–
это
н
е
о
т
ъ
е
м
л
е
м
а
я
часть
общей
к
у

л
ь
т
у
р
ы
о
б
щ
е
с
т
в
а
,
и
ее
с
л
е
д
у
е
т
р
а
с
с
м
а
т

ПЗ

ь

р
и
в
а
т
ь
как
о
п
р
е
д
е
л
е
н
н
ы
й
у
р
о
в
е
н
ь
р
а
з

в
и
т
и
я
п
р
о
ц
е
с
с
а
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и

ПЗ

ь

в
а
н
и
я
,
п
о
л
у
ч
а
ю
щ
и
й
в
ы
р
а
ж
е
н
и
е
в
п
с
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

х
о
л
о
г
и
ч
е
с
к
и
х
,
э
т
и
ч
е
с
к
и
х
,
э
с
т
е
т
и

ческих, организационно–технические

с
к
и
х
и
а
с
п
е
к
т
а
х
.
в
ы
р
а
б
а
т
ы
в
а
е
т
с
я
каждым

других

Она

предприятием. Проявление высоко

й
к
у
л
ь
т
у
р
ы
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
,
о
п
р
е
д
е
л

я
е
т
с
я
через
п
о
в
е
д
е
н
и
е
п
е
р
с
о
н
а
л
а
,
к
о
т
о

ь

р
ы
й
четко знает, как
д
е
й
с
т
в
о
в
а
т
ь
в любой
с
и
т
у
а
ц
и
и
, и что от него ждут
п
о
к
у

ь

ПЗ

патели, руководство. Культурато

ПЗ

ь

р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
входит в более
ш
и
р
о
к
о
е
о
к

о
м
п
л
е
к
с
н
о
е
п
о
н
я
т
и
е
–
«т
о
р
г
о
в
о
е
о
б
с

л
у
ж
и
в
а
н
и
е
»
и
тесно
с
в
я
з
а
н
а
с
такими
п
о
н
я
т
и
я
м
и
,
как
«к

а
ч
е
с
т
в
о
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
»,

«к
у
л
ь
т
у
р
а
т
о
р
г
о
в
л
и
»,
«у
р
о
в
е
н
ь
о
б
с
л
у

живания». В основе этих понятий лежит забота о покупателе, ко

ь

т
о
р
ы
й
должен иметь
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
ь
с
н
а
и
м
е
н
ь
ш
и
м
и

ь

з
а
т
р
а
т
а
м
и
в
р
е
м
е
н
и
и
н
а
и
б
о
л
ь
ш
и
м
и
у

д
о
б
с
т
в
а
м
и
п
р
и
о
б
р
е
с
т
и
в
т
о
р
г
о
в
л
е
всё

н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
е
».
К
а
ч
е
с
т
в
о
т
о
р
г
о
в
о
г
о

обслуживания находится в зависимости полной

о
с
т
и
от
д
о
с
т
и
г
н
у
т
о
г
о
уровня
п
р
о
и
з
в
о
д
с
т
в

ПЗ

ь

а
п
р
е
д
м
е
т
о
в
п
о
т
р
е
б
л
е
н
и
я
в
и
м
е
ю
щ
и
х

стране и

с
я
р
е
с
у
р
с
о
в
для его
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
я
и
в
ы
р

а
ж
а
е
т
с
я
в
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
е
и
к
а
ч
е
с
т
в
е
т
о

в
а
р
о
в
,
у
с
л
о
в
и
я
х
их
п
р
и
о
б
р
е
т
е
н
и
я
,
з

а
т
р
а
т
а
х
в
р
е
м
е
н
и
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
и
к
а
ч

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
с
т
в
а
услуг,
к
у
л
ь
т
у
р
е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.
К
у

ь

л
ь
т
у
р
а
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
о
п

р
е
д
е
л
я
е
т
с
я
с
т
е
п
е
н
ь
ю
р
а
з
в
и
т
и
я
п
р
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

г
р
е
с
с
и
в
н
ы
х
форм и
м
е
т
о
д
о
в
п
р
о
д
а
ж
и
,
к
а
ч

е
с
т
в
о
м
у
с
л
о
в
и
й
,
с
о
з
д
а
н
н
ы
х
для
п
о
к
у
п

а
т
е
л
е
й
,
к
а
ч
е
с
т
в
о
м
у
п
р
а
в
л
е
н
и
я
т
о
р

готовым обслуживанием, предпо умело

дности

м
о
й
р
е
к
л
а
м
о
й
и
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и
е
й
,
п
р
о
ф
е

ь

с
с
и
о
н
а
л
и
з
м
о
м
кадров,
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
е
м
о
б
я
з
а

ПЗ

ь

нностейпродавцами, куль турой об

щ
е
н
и
я
,
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
е
й
и
з
у
ч
е
н
и
я
спроса.
О
с

новными условиемвысокойкультуры

торговообслуживания является

п
о
с
т
о
я
н
н
о
е
н
а
л
и
ч
и
е
в
п
р
о
д
а
ж
е
всех
н
е
о

ПЗ

ь

б
х
о
д
и
м
ы
х
н
а
с
е
л
е
н
и
ю
т
о
в
а
р
о
в
.
м
а
т
е

Рост

р
и
а
л
ь
н
о
г
о
б
л
а
г
о
с
о
с
т
о
я
н
и
я
народа и его
п
о
к
у
п

а
т
е
л
ь
с
к
о
й
с
п
о
с
о
б
н
о
с
т
и
в
ы
з
ы
в
а
е
т
н

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
о
б
х
о
д
и
м
о
с
т
ь
р
а
с
ш
и
р
е
н
и
я
а
с
с
о
р
т
и

ь

м
е
н
т
а
,
п
о
в
ы
ш
е
н
и
е
к
а
ч
е
с
т
в
а
т
о
в
а
р
о

в

.

Для сервисной компании, планирующей свою долгосрочную деятельность на рынке с ориентацией на стратегию высоких цен на услуги, категория «ценность» имеет ключевое значение для успешного бизнеса.

Совсем недавно у простого гражданина понятие «ценность» в приложении к услугам однозначно ассоциировалось с образом отдельного («своего») специалиста: врача, парикмахера, тренера, массажиста, кафельщика и т. п. Его профессиональные навыки и умение психологически раскрепостить клиента решали все. Остальное было фоном. Кстати, каким он может быть, этот фон, мы плохо представляли! Казалось, что с формированием рынка услуг развитие коммерческого сектора и должно было пойти по пути преобладающего увеличения доли частнопрактикующих специалистов. Однако анализ состояния нынешнего рынка показывает, что это далеко не так. Более того, на рынке преобладают небольшие и средние компании, а лидерами являются крупные.

Ошибка многих руководителей сервисных компаний в оценке услуг своих конкурентов как раз и состоит в том, что они не хотят понять: клиенты бывают разные по своим притязаниям, платежеспособности и т. д. И они относятся к услуге уже совсем не так, как раньше, а оценивают ее в комплексе, то есть через «расширенное», ценностное восприятие.

В этом отношении показателен пример, приводимый П. Дойлем. Национальная служба здравоохранения Великобритании провела опрос пациентов в некоторых больницах. Было обнаружено, что в списке приоритетов качество лечения было поставлено на 14-е место! И здесь нет парадокса. Дело в том, что потребители быстро привыкают к определенному благу и воспринимают его как само собой разумеющееся. Они ожидают, что все услуги a priori качественны и безопасны. Особенно если речь идет об услугах медицинских.

Поэтому выбор основывается на дополнительных особенностях и сопутствующем обслуживании. Для многих потребителей очень важны время и удобство, для других — сервис и т. д. Другими словами, понятие «ценность услуги» включает не только ее профильную компоненту. Так что же подпадает под категорию «ценность» в сфере услуг и кто и за счет чего может формировать именно ценностное восприятие услуги? Для этого необходимо рассмотреть эту категорию с двух позиций, то есть глазами потребителя и производителя (в данном случае торговой компании, желающая выделиться на фоне других засчет сервиса).

Испытывая потребность в каких-либо конкретных услугах, потребитель понимает, что в процессе обмена за получение этих услуг он должен нести издержки: денежные, временные, энергетические и эмоциональные.

Понятно, что под издержками понимается некая условная величина, воспринимаемая каждым потребителем по-своему. Во-первых, ее составляющие имеют разную размерность и разную измеримость. Во-вторых, каждый человек имеет свою собственную шкалу ценностей и приоритетов. Для одних затраты на какую-либо конкретную услугу — это денежные издержки, другие далеко не на последнее место ставят эмоциональные затраты, третьи дорожат своим временем и т. д. В целом же каждому потребителю хотелось бы, чтобы суммарные издержки были минимальны, поскольку они идут для него в «минус». И это естественно!

А что взамен? А взамен потребитель желает получить такую услугу, чтобы быть твердо уверенным в полезности приобретения.

Вот эта полезность проявляется у клиента через чувство удовлетворенности, которое возникает у него, естественно, если общая ценность полученной услуги преобладает над его затратами:

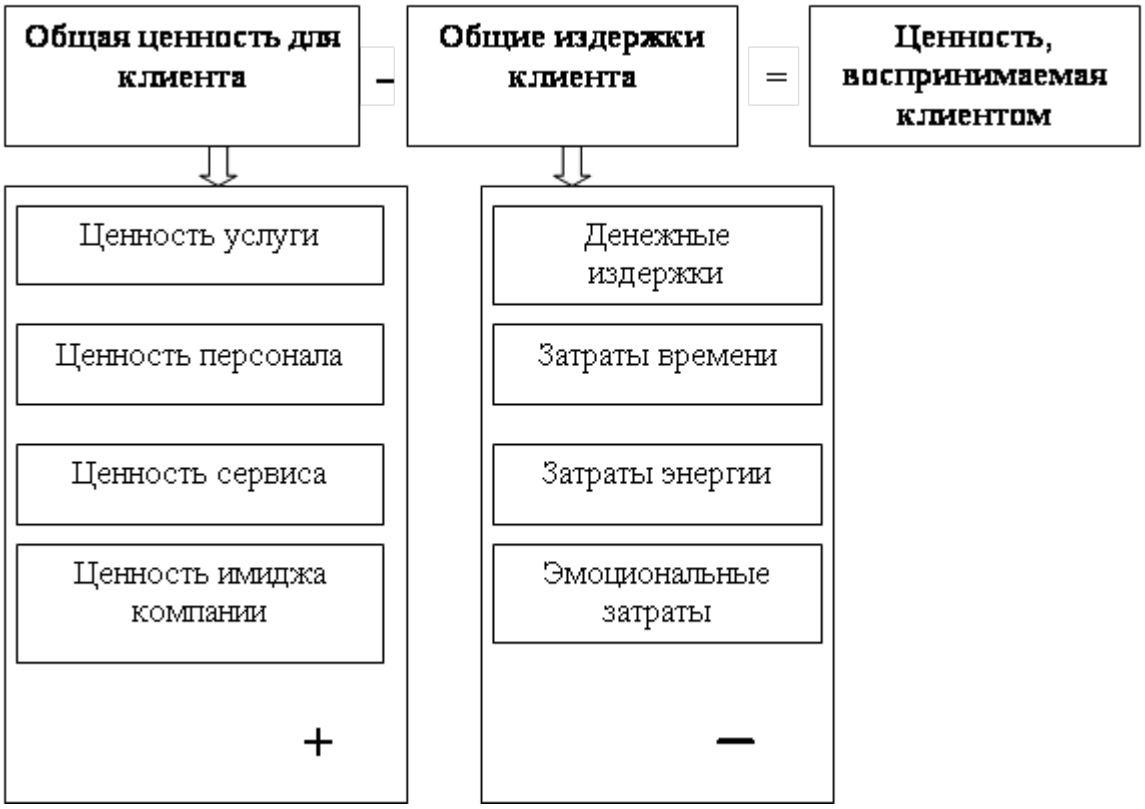

Рис. 6. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем

Таким образом, магазин Галерея ставит культуру и ценность обслуживания на первое место. Руководители считают, что грамотное и качественное обслуживание, от которого хочется вернуться вновь, намного важнее материальной стороны. Найдя в лице продавца ту самую ценность, которую человек для себя прежде не знал, в этот магазин, к этому человеку захочется вернуться вновь.

4.4

Н

о

р

м

а

т

и

в

н

о

е

с

о

п

р

о

в

о

ж

д

е

н

и

е

к

а

ч

е

с

т

в

а

т

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

о

р

г

о

в

о

г

о

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

О

б

щ

е

п

р

и

н

я
т
ы
м
д
о
к
у
м
е
н
т
о
м
,
п
о
д
т
в
е
р
ж
д
а
ю
щ
и
м

качество торгового обслуживания

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

,
я
в
л
я
е
т
с
я
с
е
р
т
и
ф
и
к
а
т
.
С
е
р
т
и
ф
и
к
а

тудостоверяет, что

издели есоответствс

т
в
у
е
т
о
п
р
е
д
е
л
е
н
н
о
м
у
с
т
а
н
д
а
р
т
у
к
а

ь

ч
е
с
т
в
а
или
д
р
у
г
о
м
у
н
о
р
м
а
т
и
в
н
о
-
т
е
х
н

и
ч
е
с
к
о
м
у
д
о
к
у
м
е
н
т
у
.

Закон "О защите прав потребителей

е
й
"
р
е
г
у
л
и
р
у
е
т
о
т
н
о
ш
е
н
и
я
в
о
б
л
а
с
т

и

защиты прав

п

о

т

р

е

б

и

т

е

л

е

й

,

у

с

т

а

н

а

в

л

и

в

а

е

т

права и

о
б
я
з
а
н
н
о
с
т
и
и
з
г
о
т
о
в
и
т
е
л
я
в
о
б
л
а
с

тиустановления срока службы, срока годности товара, а также гарантийного

т
и
й
н
о
г
о
срока на товар.
Н
о
р
м
а
т
и
в
н
а
я
д
о
к
у
м
е
н
т
а
ц

и
я
п
р
е
д
с
т
а
в
л
я
е
т
собой
д
о
к
у
м
е
н
т
ы
,
с
о
д
е

р
ж
а
щ
и
е
п
р
а
в
и
л
а
,
п
р
и
н
ц
и
п
ы
и
х
а
р
а
к
т

общие

ПЗ

ь

е
р
и
с
т
и
к
и
,
и
м
е
ю
щ
и
е
о
т
н
о
ш
е
н
и
е
к
о
п
р

е

д

е

л

е

н

н

ы

м

видам

д

е

я

т

е

л

ь

н

о

с

т

и

или их

р

е

з

у

л

ь

т
а
т
а
м
и
д
о
с
т
у
п
н
ы
е
ш
и
р
о
к
о
м
у
кругу
п
о
л
ь
з

ь

о
в
а
т
е
л
е
й
.
В первую
о
ч
е
р
е
д
ь
,
к таким
д
о
к
у
м
е
н
т
а
м
о
т

носятсятакназываемыестандартты.С

истема обеспечения качества торг

о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
б
а
з
и
р
у
е
т
с
я
на
с

ПЗ

ь

т
а
н
д
а
р
т
и
з
а
ц
и
и
.
О
б
я
з
а
т
е
л
ь
н
ы
е
т
р
е

ПЗ

ь

б
о
в
а
н
и
я
к
к
а
ч
е
с
т
в
у
в
к
л
ю
ч
е
н
ы
в
г
о
с
у

ПЗ

ь

дарственные стандарты — стандарт

ы
на
п
р
о
д
у
к
ц
и
ю
и услуги.

В данном магазине в свободном доступе имеются все сертификаты, полученные от поставщика. В любой момент их можно предъявить по требованию.

4.5 Характеристи

и к а э л е м е н т о в п р о ц е с с а о б с л у ж и в а

н

и

я

п

о

к

у

п

а

т

е

л

е

й

в

м

а

г

а

з

и

н

е

К

а

ч

е

с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь

т
в
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
н
а
х

одитсявзависимостиотдостигнутого

полной

г
о
уровня
п
р
о
и
з
в
о
д
с
т
в
а
п
р
е
д
м
е
т
о
в
п
о
т
р
е

б
л
е
н
и
я
в
стране
и
и
м
е
ю
щ
и
х
с
я
р
е
с
у
р
с
о
в
для
его
у
д
о
в

л
е
т
в
о
р
е
н
и
я
.
В
ы
р
а
ж
а
е
т
с
я
в
к
о
л
и
ч
е
с

ПЗ

ь

т
в
е
и
к
а
ч
е
с
т
в
е
т
о
в
а
р
о
в
,
у
с
л
о
в
и
я
х
их

п
р
и
о
б
р
е
т
е
н
и
я
,
з
а
т
р
а
т
а
х
в
р
е
м
е
н
и
п

о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
и
к
а
ч
е
с
т
в
а
услуг,
к
у
л
ь
т
у
р
е
о

б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.
Одним
из
о
с
н
о
в
н
ы
х
п
о
к
а
з
а
т
е
л

е
й
,
х
а
р
а
к
т
е
р
и
з
у
ю
щ
и
х
п
р
о
ц
е
с
с
о
б
с
л

ПЗ

ь

у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
я
в
л
я
е
т
с
я
у

р
о
в
е
н
ь
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й

ПЗ

ь

Данный

.

показательявляетсяинтегральн

ы
м
,
в
к
л
ю
ч
а
ю
щ
и
м
ряд
ч
а
с
т
н
ы
х
п
о
к
а
з
а
т
е

ПЗ

ь

лей, таких как культтуробслуживания покупь

а
т
е
л
е
й
,
с
к
о
р
о
с
т
ь
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у

ж
и
в
а
н
и
я
,
с
т
а
б
и
л
ь
н
о
с
т
ь
т
о
в
а
р
н
о
г
о

ПЗ

ь

а
с
с
о
р
т
и
м
е
н
т
а
, спектр услуг,
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
я
е
м
ы
х
п

ПЗ

ь

окупателям. Высокий уровень обсл

ь

ужи
вания
покупа
телей
, может быть
дости
гнут
ь

лишь в

р

е

з

у

л

ь

т

а

т

е

т

е

с

н

о

г

о

в

з

а

и

м

о

д

е

й

с

т

в
и
я
всех
з
в
е
н
ь
е
в
т
о
р
г
о
в
л
и
:
-с
н
и
ж
е
н
и
е
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

з
д
е
р
ж
е
к
п
о
т
р
е
б
л
е
н
и
я
;
-п
р
е
д
о
с
т
а
в
л

ПЗ

ь

е
н
и
я
р
а
з
н
о
о
б
р
а
з
н
ы
х
услуг
н
а
с
е
л
е
н
и
ю
;
-с

ПЗ

ь

т
и
м
у
л
и
р
о
в
а
н
и
е
продаж.
Б
о
л
ь
ш
и
н
с
т
в
о
ученых
о
ц
е

ПЗ

ь

н
и
в
а
я
к
а
ч
е
с
т
в
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
,
е
д
и

н
о
д
у
ш
н
о
р
а
с
с
м
а
т
р
и
в
а
ю
т
его исходя из затрат
в
р
е
м
е
н
и
п

ПЗ

ь

окупателей на приобретение товаро

ь

в

и

у

с

л

о

в

и

й

,

к

о

т

о

р

ы

х

п

о

к

у

п

а

т

е

л

ь

с

о

в

ПЗ

ь

в
е
р
ш
а
е
т
п
о
к
у
п
к
у
.
К
а
ч
е
с
т
в
о
о
б
с
л
у
ж

и
в
а
н
и
я
, по их мнению,
о
п
р
е
д
е
л
я
е
т
с
я
:
-как
м
и
н
и
м
а
л
ь

н
о
е
время,
з
а
т
р
а
ч
е
н
н
о
е
на
п
р
и
о
б
р
е
т
е
н
и
е
т

ПЗ

ь

о
в
а
р
о
в
,
к
о
м
ф
о
р
т
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
;
-как

и

целый

к

о
м
п
л
е
к
с
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
от

формирования потребности на изде

ь

л
и
я
до
о
к
о
н
ч
а
т
е
л
ь
н
о
й
п
о
д
г
о
т
о
в
к
и
его
п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

отребителю, или как оптимизация затрат для покупа

ПЗ

ь

телей и обслуживания. В комплексе для сферы

функций тригонометрического уравнения является одно из

е

д

у

щ

и

х

мест

з

а

н

и

м

а

е

т

у

п

р

а

в

л

е

н

и

е

п

р

о

ц

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
с
с
о
м
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
в

м
а
г
а
з
и
н
е
.
Р
е
а
л
и
з
а
ц
и
и
этой
ф
у
н
к
ц
и
и
должно
у

ПЗ

ь

делятьсябольшоевниманиевысок

силу ее

о
й
з
н
а
ч
и
м
о
с
т
и
в
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
и
р
а
з
в
и

т
и
я
т
о
р
г
о
в
о
г
о
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
и
п
о
в
ы
ш

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
н
и
и
э
ф
ф
е
к
т
и
в
н
о
с
т
и
его
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т

и

. Чем же

о

п

р

е

д

е

л

я

е

т

с

я

эта

в

ы

с

о

к

а

я

з

н

а

ч

и

м

о

ПЗ

ь

с
т
ь
?

Прежде всего,
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
е
в
ы
с
о
к
о
г
о
уровня
т
о
р
г

о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
в

ь

м
а
г
а
з
и
н
а
х
я
в
л
я
е
т
с
я
одной из
д
е
й
с
т
в
е
н
н
ы
х

ь

форм

у

ч

а

с

т

и

я

т

о

р

г

о

в

о

г

о

п

р

е

д

п

р

и

я

т

и

я

в

конкуренции на потребительском рынке, ф

о
р
м
и
р
о
в
а
н
и
я
его
к
о
н
к
у
р
е
н
т
н
о
г
о
п
р
е
и

ПЗ

ь

м
у
щ
е
с
т
в
а
.
У
п
р
а
в
л
е
н
и
е
п
р
о
ц
е
с
с
о
м
о

ПЗ

ь

б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
р
а
с
с
м
а
т

р
и
в
а
е
т
с
я
как
с
л
о
ж
н
а
я
с
о
в
о
к
у
п
н
о
с
т
ь
р

е
ш
е
н
и
й
,
в
ы
р
а
б
а
т
ы
в
а
е
м
ы
х
м
е
н
е
д
ж
е
р

ПЗ

ь

а

м

и

с

к

о

н

к

у

р

е

н

т

н

о

й

п

о

з

и

ц

и

и

т

о

р

г

о

в

учетом

о
г
о
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
на
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
ь
с
к
о

м

рынке, стадии его

ж

и

з

н

е

н

н

о

г

о

цикла,

и

м

е

ю

щ

е

г

о

с

я

п

о

т

е

н

ц

и
а
л
а
т
р
у
д
о
в
ы
х
,
м
а
т
е
р
и
а
л
ь
н
ы
х
и
ф
и
н

ь

а
н
с
о
в
ы
х
р
е
с
у
р
с
о
в
.
с
о
в
о
к
у
п
н
о
с
т
ь
у

Эта

правленческих решений является одним из

основных механизмов оборудования тор

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

г
о
в
ы
м
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
е
м
и
з
б
р
а
н
н
о
й
р
ы
н

очной ниши. Кроме того, управление процессом

л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
н
е
р
а
з
р
ы
в
н

о
с
в
я
з
а
н
о
с
у
п
р
а
в
л
е
н
и
е
м
в
а
ж
н
е
й
ш
и
м

и
э
к
о
н
о
м
и
ч
е
с
к
и
м
и
п
о
к
а
з
а
т
е
л
я
м
и
д
е

я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
т
о
р
г
о
в
о
г
о
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и

я
,
с
у
щ
е
с
т
в
е
н
н
о
в
л
и
я
ю
щ
и
м
и
на его
ф
и
н
а
н
с

о
в
о
е
с
о
с
т
о
я
н
и
е
.
Э
ф
ф
е
к
т
и
в
н
о
с
т
ь
этого
у

правления прямо влияет на объем товарооборота, сумму дохода

о
в
и
п
р
и
б
ы
л
и
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
,
и
на
в
о
з
м
о
ж
н
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

о
с
т
и
ф
и
н
а
н
с
о
в
о
г
о
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
я
его
п
р

ПЗ

ь

е
д
с
т
о
я
щ
е
г
о
р
а
з
в
и
т
и
я
.
Важно
о
б
р
а
т
и
т
ь
в

ь

н
и
м
а
н
и
е
и
в
ы
с
о
к
и
й
у
р
о
в
е
н
ь
о
б
с
л
у
ж
и

на то, что

в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
и
д
о
с
т
и
г
н
у
т
ы
й
с

о
о
т
в
е
т
с
т
в
у
ю
щ
и
й
имидж
т
о
р
г
о
в
о
г
о
п
р
е
д
п

ПЗ

ь

р
и
я
т
и
я
в
этой
о
б
л
а
с
т
и
на
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
ь
с
к
о

ПЗ

ь

м
рынке
ф
о
р
м
и
р
у
е
т
в
ы
с
о
к
и
й
размер его
г
у
д
в
и
л
л
а
и
с

о
о
т
в
е
т
с
т
в
е
н
н
о
п
о
в
ы
ш
а
е
т
р
ы
н
о
ч
н
у
ю

ПЗ

ь

стоимостьпредприятиязанесязаесчет

мыхактивов. Наконец, следует учесть и то, что об

ПЗ

ь

е
с
п
е
ч
е
н
и
е
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
у
ю
щ
е
г
о
уровня
о
б
с

ПЗ

ь

л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
в
м
а
г
а
з
и
н
е

я
в
л
я
е
т
с
я
не только
п
р
о
я
в
л
е
н
и
е
м
доброй воли
м
е
н
е
д
ж
е
р

о
в
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
,
н
а
п
р
а
в
л
е
н
н
о
й
на
о
б
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

е
с
п
е
ч
е
н
и
е
в
ы
с
о
к
и
х
к
о
н
е
ч
н
ы
х
р
е
з
у
л

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

ь т а т о в х о з я й с т в е н н о й д е я т е л ь н о с

т
и
, но и прямой их
о
б
я
з
а
н
н
о
с
т
ь
ю
,
в
ы
т
е
к
а
ю
щ
е
й
из
т
р

е
б
о
в
а
н
и
й
з
а
к
о
н
о
д
а
т
е
л
ь
н
ы
х
и
н
о
р
м
а

других

т
и
в
н
ы
х
актов,
с
в
я
з
а
н
н
ы
х
с
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
е
м

прав

п

о

к

у

п

а

т

е

л

е

й

в

п

р

о

ц

е

с

с

е

их

т

о

р

г

о

в

о

г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.
т
р
е
б
о
в
а
н
и
я
о
п
р
е

Эти

делены законом о потребителей, по

защите прав

р
я
д
к
о
м
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
е
н
и
я
т
о
р
г
о
в
о
й
д
е

я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
,
п
р
а
в
и
л
а
м
и
п
р
о
д
а
ж
и
п
р

о
д
о
в
о
л
ь
с
т
в
е
н
н
ы
х
и
н
е
п
р
о
д
о
в
о
л
ь
с
т

ПЗ

ь

в
е
н
н
ы
х
т
о
в
а
р
о
в
и
д
р
у
г
и
м
и
н
о
р
м
а
т
и
в

н
ы
м
и
актами.
Хотя
п
о
н
я
т
и
е
"у
р
о
в
е
н
ь
о
б
с
л
у
ж
и
в
а

ПЗ

ь

н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
"
о
б
о
б
щ
е
н
н
ы
й
х
а
р
а

носит

к
т
е
р
,
оно
о
п
р
е
д
е
л
я
е
т
с
я
рядом
к
о
н
к
р
е
т
н
ы
х
э

ПЗ

ь

л
е
м
е
н
т
о
в
,
к
о
т
о
р
ы
е
играют
р
а
з
л
и
ч
н
у
ю
роль
в
о
б

ПЗ

ь

е

с

п

е

ч

е

н

и

и

этого уровня.

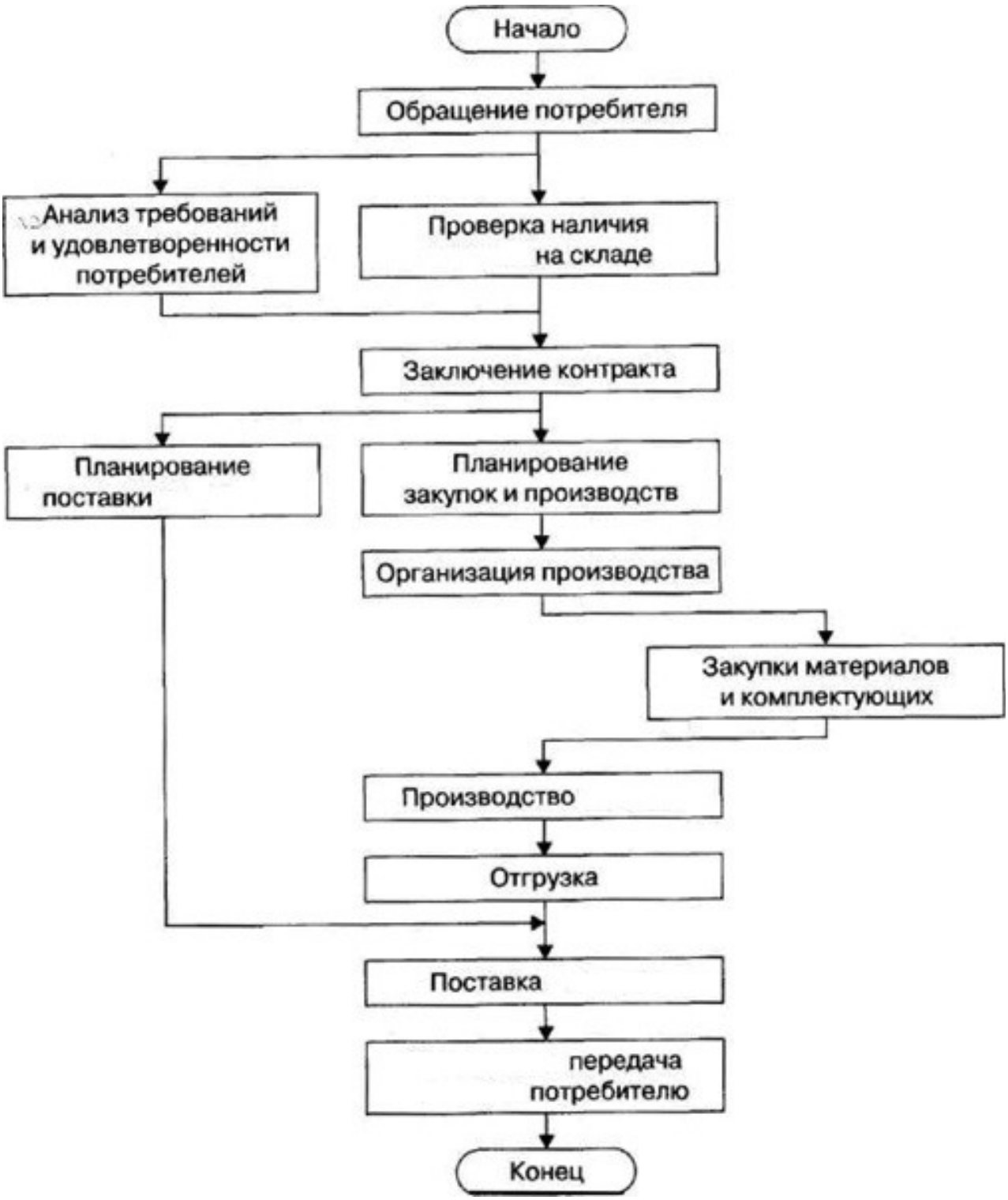

Рис7. Диаграмма процесса осуществления программы работ при выполнении заказа потребителя на производство, поставку и монтаж системы

По мнению

п

о

к

у
п
а
т
е
л
е
й
и
т
о
р
г
о
в
ы
х
э
к
с
п
е
р
т
о
в
,
н
а

к числу

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

и
б
о
л
е
е
важных
о
т
н
о
с
я
т
с
я
с
л
е
д
у
ю
щ
и
е
э
л
е
м

ПЗ

ь

е
н
т
ы
:
1.
Н
а
л
и
ч
и
е
в
м
а
г
а
з
и
н
е
ш
и
р
о
к
о
г

ПЗ

ь

оиустойчивогоассортиментатова

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

р
о
в
о
б
е
с
п
е
ч
и
в
а
ю
щ
е
г
о
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е

ь

н
и
е
спроса
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
е
м
ы
х
к
о
н
т
и
н
г
е
н
т
о
в

покупателей.

2. Применение в магаз

и
н
е
п
р
о
г
р
е
с
с
и
в
н
ы
х
м
е
т
о
д
о
в
п
р
о
д
а
ж

итоваров, обеспечивающих наибол

ПЗ

ь

ь
ш
и
е
у
д
о
б
с
т
в
а
и
м
и
н
и
м
и
з
а
ц
и
ю
затрат
в
р
е
м

е
н
и
на
с
о
в
е
р
ш
е
н
и
е
п
о
к
у
п
о
к
.
3.
П
р
е
д
о
с

т
а
в
л
е
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
м
д
о
п
о
л
н
и
т
е
л
ь

ь
н
ы
х
т
о
р
г
о
в
ы
х
услуг,
с
в
я
з
а
н
н
ы
х
со
с
п
е
ц
и
ф

ПЗ

ь

и
к
о
й
р
е
а
л
и
з
у
е
м
ы
х
т
о
в
а
р
о
в
.
4.
Ш
и
р
о
к

ь

о
е
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
н
и
е
с
р
е
д
с
т
в
в
н
у
т
р
и
м

а
г
а
з
и
н
н
о
й
р
е
к
л
а
м
ы
и
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и
и
.
5.

Высокая профессиональная квалиф

ПЗ

ь

и
к
а
ц
и
я
п
е
р
с
о
н
а
л
а
,
н
е
п
о
с
р
е
д
с
т
в
е
н

н
о
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
ю
щ
е
г
о
п
р
о
ц
е
с
с
о
б
с
л
у

ПЗ

ь

ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
в
т
о
р
г
о
в
о
м
зале.

6. Полное

с
о
б
л
ю
д
е
н
и
е
у
с
т
а
н
о
в
л
е
н
н
ы
х
правил
п
р
о
д
а

ПЗ

ь

жи
то
ва
ро
ви
по
ря
дк
ао
су
ще
ст
вл
ен
ии

ПЗ

ь

я
т
о
р
г
о
в
л
и
в
м
а
г
а
з
и
н
е
.
В
а
ж
н
е
й
ш
и
м
э

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

л
е
м
е
н
т
о
м
,
ф
о
р
м
и
р
у
ю
щ
и
м
у
р
о
в
е
н
ь
о
б

служивания покупателей в магазин

е

,

я

в

л

я

е

т

с

я

п

о

д

г

о

т

о

в

к

а

т

о

в

а

р

о

в

к

п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

р
о
д
а
ж
е
.
П
о
д
г
о
т
о
в
к
а
т
о
в
а
р
о
в
к
п
р
о
д

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

а
ж
е
с
п
о
с
о
б
с
т
в
у
е
т
:
-о
с
в
о
б
о
ж
д
е
н
и
ю
п

ПЗ

ь

р
о
д
а
в
ц
о
в
и
р
а
б
о
т
н
и
к
о
в
от
и
з
л
и
ш
н
и
х
затрат

других

в

р

е

м

е

н

и

и

п

р

о

ц

е

с

с

е

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

п

труда

в

ПЗ

ь

о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
;
-б
ы
с
т
р
о
м
у
о
т
п
у
с
к
у
т
о
в

а
р
о
в
и
у
в
е
л
и
ч
е
н
и
ю
п
р
о
п
у
с
к
н
о
й
с
п
о
с

о
б
н
о
с
т
и
м
а
г
а
з
и
н
о
в
,
с
о
к
р
а
щ
а
е
т
т
о
в

а

р

н

ы

е

потери и

п

о

в

ы

ш

а

е

т

к

о

э

ф

ф

и

ц

и

е

н

т

и

с

п

о

л
ь
з
о
в
а
н
и
я
т
о
р
г
о
в
о
г
о
зала.
П
р
о
д
а
ж
а
т
о
в

ПЗ

ь

а
р
о
в
я
в
л
я
е
т
с
я
з
а
к
л
ю
ч
и
т
е
л
ь
н
ы
м
этапом
п
р

о
ц
е
с
с
а
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й

.

Особенностью продажи товаров,

п

о
с
л
е
д
о
в
а
т
е
л
ь
н
о
с
т
ь
п
р
о
в
е
д
е
н
и
я
о
т

делыныхоперацийзависитотсложно

стиассортиментапродаваемыхтов

а
р
о
в
,
х
а
р
а
к
т
е
р
а
спроса
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
п
р

и
м
е
н
я
е
м
ы
х
форм
п
р
о
д
а
ж
и
.
Н
е
с
м
о
т
р
я
на
п
р

и
н
ц
и
п
и
а
л
ь
н
о
с
т
ь
о
т
л
и
ч
и
я
в
о
р
г
а
н
и
з

ПЗ

ь

а
ц
и
и
п
р
о
д
а
ж
и
т
о
в
а
р
о
в
с
п
р
и
м
е
н
е
н
и
е

м
р
а
з
л
и
ч
н
ы
х
форм,
о
с
о
б
е
н
н
о
с
а
м
о
о
б
с
л
у
ж

и в а н и я , и н д и в и д у а л ь н ы м о б с л у ж и в

и с

а
н
и
е
м
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
, они имеют и общие черты.
В
м
а
г
а
з
и
н
а
х
п
р
ь

о
ц
е
с
с
п
р
о
д
а
ж
и
с
к
л
а
д
ы
в
а
е
т
с
я
из
с
л
е
д

у
ю
щ
и
х
о
п
е
р
а
ц
и
й
:

1.
В
с
т
р
е
ч
а
п
о
к
у
п
а
т

е
л
я
и
в
ы
я
в
л
е
н
и
е
спроса.
Эта
о
п
е
р
а
ц
и
я
в
л
я
е
т

с
я
н
а
ч
а
л
ь
н
ы
м
э
л
е
м
е
н
т
о
м
п
р
о
ц
е
с
с
а
п

ПЗ

ь

р
о
д
а
ж
и
.
Его задача-
в
ы
я
в
и
т
ь
н
а
м
е
р
е
н
и
я
п
о
к
у
п
а

ь

телей в отношении цвета, стиля, качества, цены и других при

н
а
к
о
в
товара.
2.
П
р
е
д
л
о
ж
е
н
и
е
и
т
о
в
а
р
о
в
.
Я
в

показ

л
я
е
т
с
я
в
а
ж
н
е
й
ш
и
м
с
о
с
т
а
в
н
ы
м
э
л
е
м
е

н

т

о

м

п

р

о

ц

е

с

с

а

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

п

о

к

у

п

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

а
т
е
л
е
й
.
П
р
а
в
и
л
ь
н
а
я
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
показа

ПЗ

ь

т
о
в
а
р
о
в
в
о
з
м
о
ж
н
а
только на основе хорошо
п
р
о
д
у
м
а
н
н
о
й
схемы
р

а
з
м
е
щ
е
н
и
я
т
о
в
а
р
о
в
,
п
р
и
м
е
н
е
н
и
я
с
о

в
р
е
м
е
н
н
ы
х
с
п
о
с
о
б
о
в
их
в
ы
к
л
а
д
к
и
.
При
показе
п
р

ПЗ
ь

о
д
а
в
е
ц
у
т
о
ч
н
я
е
т
з
а
п
р
о
с
ы
п
о
к
у
п
а
т
е

ПЗ

ь

л
е
й
,
о
б
р
а
щ
а
е
т
в
н
и
м
а
н
и
е
на
о
с
о
б
е
н
н
о

с
т
и
о
т
д
е
л
ь
н
ы
х
т
о
в
а
р
о
в
,
р
а
с
к
р
ы
в
а
е

ПЗ

ь

т
т
о
в
а
р
о
в
е
д
н
ы
е
,
э
с
т
е
т
и
ч
е
с
к
и
е
с
в
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

йствва, качествоизделий.

3. Помощь в выборе и консул

ь т а ц и я . В о ч е р е д ь к о н с у л ь т а ц и я п о

свою

ПЗ

ь

в
ы
ш
а
е
т
к
у
л
ь
т
у
р
у
т
о
р
г
о
в
л
и
.
К
о
н
с
у
л

ь
т
а
ц
и
я
при показе и отборе
т
о
в
а
р
о
в
в
к
л
ю
ч
а
е
т
:
-с
в
е
д
е
н

ПЗ

ь

и
я
о
н
а
з
н
а
ч
е
н
и
и
т
о
в
а
р
о
в
разных марок,
-о
с
п
о
с
о
б
а

х
э
к
с
п
л
у
а
т
а
ц
и
и
и
о
б
р
а
щ
е
н
и
я
с
т
о
в
а
р

а
м
и
,
-о нормах
п
о
т
р
е
б
л
е
н
и
я
о
т
д
е
л
ь
н
ы
х
т
о
в
а

ПЗ

ь

р
о
в
в
з
а
в
и
с
и
м
о
с
т
и
от
к
о
н
к
р
е
т
н
ы
х
у
с
л

о
в
и
й
их
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
н
и
я
.
К
о
н
с
у
л
ь
т
а
ц

и
я
не должна
о
г
р
а
н
и
ч
и
в
а
т
ь
с
я
только
с
о
о
б
щ
е
н
и
е
м
и

н
т
е
р
е
с
у
ю
щ
и
х
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
с
в
е
д
е
н
и
й

отовараx, но и способствовать продпаг

а
н
д
е
новых
т
о
в
а
р
о
в
,
в
о
с
п
и
т
а
н
и
ю
э
с
т
е
т
и

ч
е
с
к
и
х
вкусов
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
.
4. Оплата
с
т
о
и
м
о
с
т
и

ПЗ

ь

товаров, упаковка товаров. Заказ

выдача

ю
ч
и
т
е
л
ь
н
а
я
стадия
п
р
о
ц
е
с
с
а
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н

ПЗ

ь

и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
и
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
т
ь
с
я
в

может

р
а
с
ч
е
т
н
о
м
узле, где
п
о
к
у
п
а
т
е
л
ь
о
п
л
а
ч
и
в
а
е

ПЗ

ь

т

товары

к

а

с

с

и

р

у

,

п

о

т

о

б

р

а

н

н

ы

е

с

а

м

о

с

т

о

я

ь

т
е
л
ь
н
о
или с
к
о
н
с
у
л
ь
т
а
н
т
о
м
.
Б
о
л
ь
ш
о
е
з

н
а
ч
е
н
и
е
имеет
п
р
а
в
и
л
ь
н
а
я
г
р
у
п
п
и
р
о
в
к
а

т
о
в
а
р
о
в
в
т
о
р
г
о
в
о
м
зале в
з
а
в
и
с
и
м
о
с
т
и
от

частоты спроса.

Рациональная выкладка

о
в
а
р
о
в
о
с
у
щ
е
с
т
в
л
я
е
т
с
я
на основе
с
л
е
д
у
ю
щ
и

ь

хпринципов:

- для выкладки товаров на

обходимо использовать все свободны

е

места в

т

о

р

г

о

в

о

м

зале;

- товары,

и

м

е

ю

щ

и

е

о

д

и

н

а

к

о

в

о

е

значение, должны быть расположенных в одном отделе магазина

;

-

с

о

п

у

т

с

т

в

у

ю

щ

и

е

товары должны быть

в

ы

с

т

а

в

л

е

н

ы

в

н

е

п
о
с
р
е
д
с
т
в
е
н
н
о
й
б
л
и
з
о
с
т
и
от
о
с
н
о
в
н

ПЗ

ь

ы
х
;
-
к
р
у
п
н
о
г
а
б
а
р
и
т
н
ы
е
товары
с
л
е
д
у
е
т
р

а
с
п
о
л
а
г
а
т
ь
н
е
д
а
л
е
к
о
от выхода;
- новые товары, на
к
о
т
о
р
ы
е
н
е

обходимо обратить особое внимание по ку

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

п
а
т
е
л
е
й
, нужно
в
ы
к
л
а
д
ы
в
а
т
ь
на видных местах;
- товары
п
о
н
и
ж
е
н
н

о

г

о

спроса

ц

е

л

е

с

о

о

б

р

а

з

н

о

р

а

с

п

о

л

а

г

а

т

ь

с

соответствующими группами товар

о
в
,
и
м
е
ю
щ
и
х
п
о
в
ы
ш
е
н
н
ы
й
спрос.
Б
о
л
ь
ш
о
е
з

ПЗ

ь

н
а
ч
е
н
и
е
имеет
р
е
к
л
а
м
н
о
е
о
ф
о
р
м
л
е
н
и
е
м
а

ПЗ

ь

газинов, которое решается с архит учетом

е
к
т
у
р
н
ы
х
о
с
о
б
е
н
н
о
с
т
е
й
здания,
и
н
т
е
р
ь
е
р

а
м
а
г
а
з
и
н
а
и
к
о
н
с
т
р
у
к
ц
и
и
т
о
р
г
о
в
о
-

ПЗ

ь

технологическое оборудование.

Таким образом, высокий уровень обслуж

и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
может быть
д
о
с
т
и
г
н
у
т
лишь в
р

е
з
у
л
ь
т
а
т
е
т
е
с
н
о
г
о
в
з
а
и
м
о
д
е
й
с
т
в
и

я
всех
з
в
е
н
ь
е
в
т
о
р
г
о
в
л
и
,
с
н
и
ж
е
н
и
я
и
з
д

е
р
ж
е
к
п
о
т
р
е
б
л
е
н
и
я
и
п
р
е
д
о
с
т
а
в
л
е
н

и
я
р
а
з
н
о
о
б
р
а
з
н
ы
х
услуг
н
а
с
е
л
е
н
и
ю
.
У
р
о

в
е
н
ь
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
в
к
л
ю
ч
а
е
т
в
п
о
к
а

себя

зателили, такие как культтуробслуживанияпо

к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
с
к
о
р
о
с
т
ь
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б

ПЗ

ь

служивания, стабильностьтоварн

ограссортимента, спектр услуг, предоставляем

ы
х
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
м
.

5 Анализ

о
б
с

ПЗ

ь

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

п

о

к

у

п

а

т

е

л

е

й

в отделе обои

Р

о

з

н

и

ч

н

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь

а
я
п
р
о
д
а
ж
а
т
о
в
а
р
о
в
для
р
е
м
о
н
т
а
,
ч
с
а
т

в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

н
о
с
т
и
обоев, в
м
а
г
а
з
и
н
е
"Г
а
л
е
р
е
я
"
о
с
у
щ
е
с
т

ПЗ

ь

в
л
я
е
т
с
я
с
л
е
д
у
ю
щ
и
м
о
б
р
а
з
о
м
.
С
н
а
ч
а

лапокупатель входит в магазин. Консультьь

а
н
т
о
б
я
з
а
т
е
л
ь
н
о
п
р
и
в
е
т
с
т
в
е
у
т
его,
в
ы

яснятетпотребностиклиентаиоказ

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

ы
в
а
е
т
помощь в выборе
т
о
в
а
р
о
в
.
П
р
о
д
а
в
е
ц
также
п
р
и
в
о
д

ь

и

т

п

р

и

м

е

р

н

ы

й

расчет

к

о

л

и

ч

е

с

т

в

а

р

у

л

о

н

о

в

ь

на
к
о
м
н
а
т
у
по
р
а
з
м
е
р
а
м
к
л
и
е
н
т
а
и
к
о
л
и

расчет

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

ч
е
с
т
в
а
клея.
П
р
е
д
л
а
г
а
ю
т
с
я
с
о
п
у
т
с
т
в
у
ю

щ
и
е
товары,
р
а
с
с
к
а
з
ы
в
а
е
т
с
я
а
с
с
о
р
т
и
м
е
н
т

с
о
с
е
д
н
и
х
о
т
д
е
л
о
в
.
Если больше ничего не
т
р
е
б
у
е
т
с
я
,
о
ф
о

рмляетнакладнуюпровоодитклиен, выдает квиток с суммой и

т
а
к кассе. Во время
о
ж
и
д
а
н
и
я
ч
е
л
о
в
е
к
может
п
о
с
и
д
е
т
ь
на
у

доб
ном
див
ани
чик
е,
пол
ист
ать
жур
н

ПЗ

ь

алы, попить кофе, чай или воду. Тем временем, консультант отпра

в
л
я
е
т
н
а
к
л
а
д
н
у
ю
на склад, где
п
р
о
и
с
х
о
д
и
т
сбор товара. После, товар
в
ы
н

ь

осистсяна зону
ресепшена, где
проходитокон

ь

ч
а
т
е
л
ь
н
у
ю
п
р
о
в
е
р
к
у
перед
п
о
п
а
д
е
н
и
е
м
к

ПЗ

ь

клиенту. Проверяется количество

,

а

р

т

и

к

у

л

а

, партии,

с

о

с

т

о

я

н

и

е

и

в

н

е

ш

н

и

й

вид

т

о
в
а
р
о
в
.
п
р
о
в
е
р
к
и
р
е
с
е
п
ш
и
о
н
и
с
т
п
о

После

дписывает накладную о том что принял товар и оприглашает

клиент также оплате.

Расплатиться можно картой или наличными

и

.

По

ж

е

л

а

н

и

ю

к

л

и

е

н

т

а

р

е

с

е

п

ш

и

о

н

и

с

т

может

ПЗ

ь

вызвать такси, чтобы погрузить затем товар. Если такси не требуется

у
з
ч
и
к
и
п
о
м
о
г
а
ю
т
в
ы
н
е
с
т
и
товар из
м
а
г
а
з
и
н

а

до

б

л

и

ж

а

й

ш

е

г

о

т

р

а

н

с

п

о

р

т

н

о

г

о

с

р

е

д

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

ставка.

Товар подлежит обмену и возврату. Согл

а
с
н
о
закону о защите прав
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
, у
ч
е
л
о
в
е
к
а
есть 14 дней на
в
о

з
в
р
а
т
товара. Данная
к
о
м
п
а
н
и
я
очень
л
о
я
л
ь
н
а
к
к
л
и
е
н
т

а
м
,
и
п
о
с
к
о
л
ь
к
у
обои
–
д
о
р
о
г
о
с
т
о
я
щ
и
й
товар,
фирма
делает
в
о

звратиудаетсяточнопосчитатьколиче

после 14 дней. Не всегда

с
т
в
о
р
у
л
о
н
о
в
.
К
о
н
с
у
л
ь
т
а
н
т
ы
не
с
т
р
о

и

т

е

л

и

и

и

н

ж

е

н

е

р

ы

и

с

ч

и

т

а

ю

т

п

р

и

м

е

р

н

не

всегда

о с учетом или без учета з а п а с н о г о рулона. Это д е л а е т с я для с о х р а н е н

ПЗ

ь

и
я
д
о
в
е
р
и
я
к
к
о
м
п
а
н
и
и
п
о
с
т
о
я
н
н
о
м

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

выборе клиентами этого магазина. Каждый строитель

клеит по-разному. Где-то можно использовать куски, где-то только новую полосу. Если посчитата

тьколичествовприритык, может не хватитить. Ремонт не всегда д

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

е
л
а
е
т
с
я
сразу,
к
о
м
п
а
н
и
я
у
ч
и
т
ы
в
а
е
т
это,
п
е
р

е
ж
и
в
а
е
т
и
з
а
б
о
т
и
т
с
я
о
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
х

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата	ПЗ	

.

Намного проще сдать один рулон, чем искать в ариантыприветитиновый из старой кол

ь

лекции, которую может даже завод уже не выпускает. Или это будет просто не вы

г
о
д
н
о
к
о
м
п
а
н
и
и
.
Раньше
п
р
о
и
з
в
о
д
и
л
с
я
полный
в

ПЗ

ь

о
з
в
р
а
т
т
о
в
а
р
о
в
и
д
е
н
е
ж
н
ы
х
с
р
е
д
с
т
в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

даже по
и
с
т
е
ч
е
н
и
и
14 дней. Но в связи с тем, что люди начали нести товар спустя
п
о
л
г
о
д
а
– год, такое
р
е
ш
е
н
и
е
было
п
р

ПЗ

ь

и
н
я
т
о
о
т
м
е
н
и
т
ь
.
п
е
р
е
с
т
а
л
и
с
ч
и
т
а
т

Люди

ПЗ

ь

ь

это нашим

п

р

е

и

м

у

щ

е

с

т

в

о

м

перед

д

р

у

г

и

м

и

к

о

м

п

а

н

ь

и
я
м
и
.
М
а
г
а
з
и
н
п
р
и
н
и
м
а
л
рулоны, если этот же
а
р
т
и
к
у
л
был в

наличии, но даже не всегда была та же партия. И все равно люди возмущались. Такое ощущение, что никто не знает

з
а
к
о
н
о
в
о
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
и
о
б
м
е
н
я
т
ь
или
в

е
р
н
у
т
ь
товар.
Н
а
с
т
у
п
и
л
э
к
о
н
о
м
и
ч
е
с
к
и
й
кризис, и самое время было

с
м
е
н
и
т
ь
такую
п
о
л
и
т
и
к
у
.
Сейчас товар можно
в
е
р
н
у
т
ь
в
т
е
ч

е
н
и
е
14 дней, как и
п
о
л
о
ж
е
н
о
, по закону, если
с
о
х
р
а
н
е
н
т
о
в
а
р
н
ы

й вид, бирки и паспорта. Если человек не может самостоятельно задать

ержалсясвозвратом, сделатьравн

можно

оценный обмен на любой интересующий вмагазине

товар.

Если клиент обнаружил брак, такое, как

л
о
,
в
о
з
м
е
щ
а
л
о
с
ь
.
При
п
о
к
у
п
к
е
на
чеке
п
р
и
с
у
т

ь

ПЗ

ствуетинформациюо том, что не следуетотказы

в
а
т
ь
и резать сразу все рулоны.
Н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
перед
н
а
к
л
е
й
к
о
й
в
н
и
м

а
т
е
л
ь
н
о
о
с
м
о
т
р
е
т
ь
товар. Если брак
з
а
м
е
т
и
л
и
только после
н
а
к

л
е
и
в
а
н
и
я
,
м
а
г
а
з
и
н
в
о
з
м
е
щ
а
е
т
с
т
о
и

м
о
с
т
ь
1 рулона, не более 3-х полос.Б
р
а
к
о
в
а
н
н
ы
й
, не
н
а
к
л
е
е
н
н
ы
й
р

у
л
о
н
м
о
ж
н
о
легко
п
о
м
е
н
я
т
ь
на новый или
в
е
р
н
у
т
ь
за него деньги.Другая партия не
с
ч

и
т
а
е
т
с
я
браком,
п
о
с
к
о
л
ь
к
у
была лишь
в
ы
п
у
щ
е
н
а
в
р
а

з
л
и
ч
н
о
е
время. О таких
с
и
т
у
а
ц
и
я
х
всегда
п
р
е
д
у
п
р
е
д
ж
а

ю
т
к
л
и
е
н
т
а
.
ч
е
л
о
в
е
к
с
о
г
л
а
с
е
н
,
п
р
о

Если

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

давец дает рекомендации по покупке двух разных партий. Если нет, п

о
д
б
и
р
а
е
т
с
я
что-то другое.

Бывают такие случаи, что люди

п
р
и
х
о
д
я
т
и
г
о
в
о
р
я
т

о том, что их не

предупреждалиинаклеенанаглавной теперь этот рулон

стене. В таких случаях приходится возвращать деньги. Очень часто почему-то люди или

строительное образовательное учреждение на партии вообще. Такие случаи

астилисьисистемууведомлений. было решено ввести Перед

окупкойчеловекписьменнооподтве

р
ж
д
а
е
т
то, что его
п
р
е
д
у
п
р
е
д
и
л
и
о разных
п
а
р
т
и
я
х
товара и
п

ПЗ

ь

ретензий он не имеет. Эта процедура была введена для защиты пр

одавцов, так как из заплатытого человека, кот

о
р
ы
й
якобы не
п
р
е
д
у
п
р
е
д
и
л
к
л
и
е
н
т
а
,
в
з
и
м
а

ПЗ

ь

лисьтевозвратные деньги. Без такого подтверждения

,
д
о
к
а
з
а
т
ь
ч
е
л
о
в
е
к
у
, то, что он был в курсе очень сложно. Если ремонт не был начат в
б
л
и
ж
а
й
ш
и
е
пару дней,
с

в
е
д
е
н
и
я
о
р
а
з
н
о
п
а
р
т
и
й
н
о
с
т
и
обычно
з
а
б
ы

в
а
ю
т
с
я
.
п
о
к
у
п
к
о
й
п
р
о
д
а
в
е
ц
всегда
п
о
к
а
з

Перед

ы
в
а
е
т
партии,
к
о
т
о
р
ы
е
о
т
л
и
ч
а
ю
т
с
я
, еще раз
у
б
е
ж
д

ь

а
е
т
с
я
в
с
о
г
л
а
с
и
и
к
л
и
е
н
т
а
и
у
п
а
к
о
в
к

а
р
у
л
о
н
о
в
обычно
п
о
м
е
ч
а
е
т
с
я
м
а
р
к
е
р
о
м
,
ч
чтобы

ь

е
л
о
в
е
к
в
с
п
о
м
н
и
л
,
з
а
б
у
д
е
т
.

если

За
п
р
о
х

время

ожденияпрактикимыпродавцомудел

с

я
л
и
к
л
и
е
н
т
а
м
все свое
в
н
и
м
а
н
и
е
. Для начала давали
п
о
к
у
п
а
т
е

л
я
м
о
с
в
о
и
т
с
я
в
т
о
р
г
о
в
о
м
зале и
о
б
ъ
я
с
н
я
л

ПЗ

ь

и

, где

в

ы

с

т

а

в

л

е

н

ы

новые

к

о

л

л

е

к

ц

и

и

, а где скидки, после чего

о

с

т

а

в

л

я
л
и
в покое.
В
н
у
т
р
е
н
н
и
е
п
р
а
в
и
л
а
о
б
с
л
у
ж
и
в

а
н
и
я
т
р
е
б
у
ю
т
, чтобы каждый
к
о
н
с
у
л
ь
т
а
н
т
з
а
к
р
е
п

лялсяминимумкчеловекуостаявля

одному

Нельзя было

т
ь
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
одного.
Н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
было
п
р
и
с
м

ь
ПЗ

а
т
р
и
в
а
т
ь
,
н
а
х
о
д
и
т
ь
с
я
по
б
л
и
з
о
с
т
и
,

если

человеку по надобности помощь или появятся в

опросы. Если покупатель заострил свое внимание

м
а
н
и
е
на каком-то товаре, или
о
б
р
а
т
и
л
с
я
к нам, мы всегда
п
р
и
х
о
д
и
л
и
на помощь.
Н
и
к

о
г
д
а
не
б
р
о
с
а
л
и
с
ь
на
к
а
ж
д
о
г
о
в
х
о
д
я
щ
е

гопокупателясферазамипредложи

«Чем вам помочь?», или «Я могу вам что-то

т
ь
?» Такие случаи были и со мной и уверяю, что это не очень
п
р
и
я
т
н
о
.

Широко используется **модель качества обслуживания,** известная как пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. Она определяет качество обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента. По мнению разработчиков модели, первым шагом в обслуживании является знание того, чего ожидает клиент и какая критическая ситуация может возникнуть в процессе обслуживания. Структура этой модели предполагает наличие пяти ступеней, взаимосвязанных с внешней средой (индивидуальными потребностями, прошлым опытом и коммуникациями)



Рис 8. Модель качества услуг

Ступень 1. Ожидания потребителя и реакция руководства. Иногда руководители не понимают (или ошибочно понимают) пожелания клиентов и соответственно не могут полностью удовлетворить их потребности. Например, при оформления заказа на обои, менеджер не консультируется с продавцом и заказывает обои, которые хорошо продаются в другом регионе. Однако результаты показывают, что подобное невнимание к желаниям клиентов плохо сказывается на продажах, а следовательно и на прибыли организации в целом.

Ступень 2. Восприятие руководства и спецификации качества обслуживания. Данная ступень проявляется в ситуациях, когда менеджеры знают, чего их клиенты хотят, но неспособны или не желают развивать системы, которые обеспечат это. Характерным примером может служить график работы продавцов. Невозможность клиента воспользоваться услугами свободного консультанта часто приводит к его неудовлетворенности.

Ступень 3. Спецификации качества обслуживания и предоставление услуг. Это ступень с осуществлением самого обслуживания, когда руководство понимает, какие потребности есть у клиентов, и разрабатывает соответствующие спецификации для их выполнения, но служащие неспособны или не желают предоставить такой уровень обслуживания. Например, при выборе клиентом обоев, продавец часто считает, что оказывать помощь еще рано. В результате измученный и неудовлетворенный покупатель, даже найдя консультанта, все еще будет неспособен остановиться на каком-то варианте, чтобы сделать покупку.

Ступень 4. Предоставление обслуживания и внешние связи. Часто бывает так, предприятие обещает людям больше, чем может им реально предоставить. При этом причины такого несоответствия могут быть самыми разными – от недостоверности рекламы услуг до стремления к минимизации издержек, например, в выходные дни печать фотообоев часто затруднена. Не все картинки есть в ассортименте для свободной печати, а ждать пока офис вышлет нужную приходится целые выходные. Или, например из-за отсутствия связи между складами в выходные дни невозможно заказать товар.

Ступень 5. Ожидаемое обслуживание и восприятие предоставленного

обслуживания. Это производная ступень от других компонентов, которая увеличивается как следствие увеличения других компонентов и представляет собой разницу между ожидаемым уровнем и предоставленным уровнем качества. Ожидаемое качество – это то, что гость ожидает получить от общения с консультантом. Предоставленное качество – то, что гость чувствует на самом деле. Если гость получает меньше, чем ожидал, то остается неудовлетворенным. Следовательно, персонал магазина должен создать такую систему качества на своем предприятии, которая бы служила достижению главной цели обслуживания – полного удовлетворения всех потребностей посетителей.

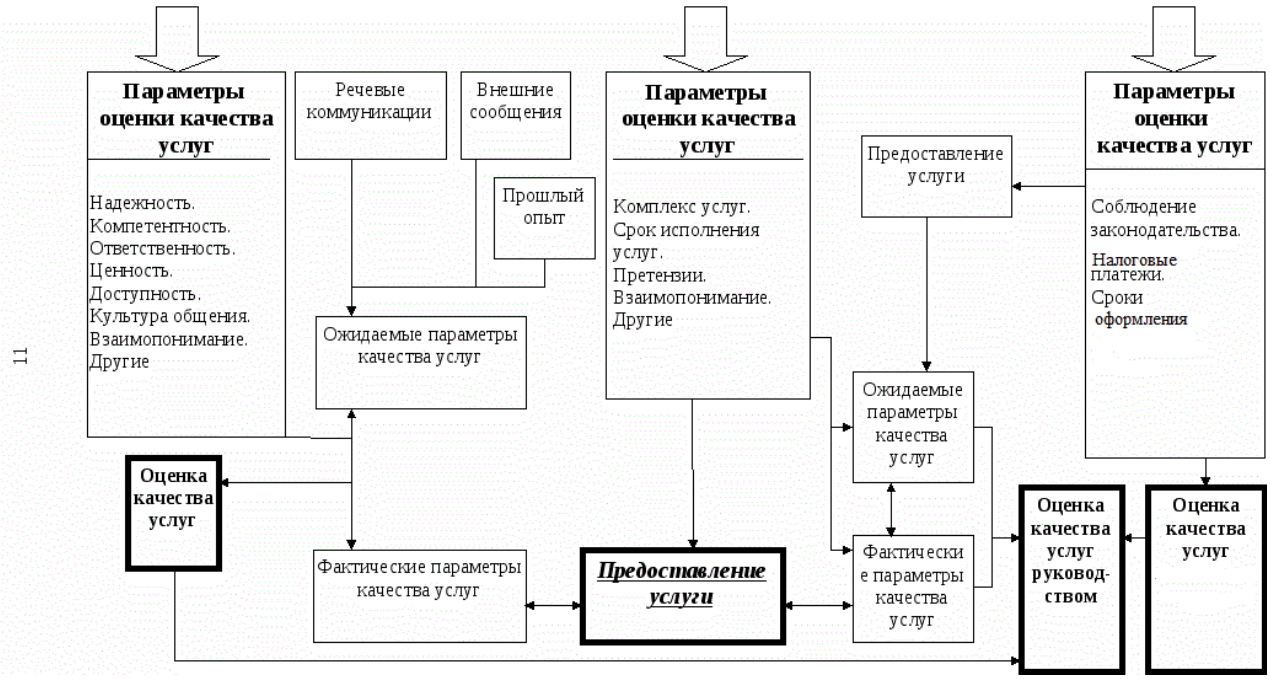

Рис Модель качества обслуживания магазина Галерея

	Другие обойные магазины

	Показатели качества обслуживания	«Домострой»	«Галерея»	«Мерей»	«Декор люкс»
1	Процентная доля обслуживания в магазинах	54,8	83,9	64,3	72,9
2	Процентнт совешения ошибок продавцами в расчетах	27,4	25,1	28,3	35,8
3	Процент повторяющихся ошибок	24,7	20	11,4	26,6
4	Процент приветливых и вежливых продавцов	74,2	80,5	60	77,6
5	Процент уникальности ассортимента	17,6	24,1	11,3	17,5
6	Процент вернувшихся людей за покупками повторно	50	50	42,8	45,4
7	Уровень удовлетворенности интерьером и экстерьером	50	90	57	94,5
8	Процент специалистов, прошедших обучение по программам повышения квалификации	50	25	57,1	45,5
9	Процент удовлетворения потетителей обслуживающим персоналом	35,1	71,9	34,2	66,2

Таблица показателей качества обслуживания, %* в сравнении с другими обойными магазинами г Актобе.

Анализ показал, что в организациях, мало уделяющих внимания качеству, до 60% времени может уходить на исправление дефектов и ошибок. Чтобы это минимализировать, существуют методы предупреждения ошибок в обслуживании и совершенствовании данного процесса.

6 Пути п

о

в

ы

ш

е

н

и

я

э

ф

ф

е

к

т

и

в

н

о

с

т

и

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

п

о

к

у

п

а

т

е

л

е

й

м

а

г

а

з

и

н

а

Г

а

л

е

р

е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

я

У
р
о
в
е
н
ь
к
а
ч
е
с
т
в
а
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

л
у
ж
и
в
а
н
и
я
я
в
л
я
е
т
с
я
важным
ф
а
к
т
о
р
о
м
к
о
н

к у р е н т о с п о с о б н о с т и п р е д п р и я т и я

торговли в условиях рыночных отно

шений. Сегодня потребитель при выборе места покупки

покориентируетсяне только на цены предлагаемых

ь

ему товаров, но и на качество его обслуживани

я

.

Можно

п

р

е

д

л

о

ж

и

т

ь

с

л

е

д

у

ю

щ

и

е

пути по

п

о

в

ы

ш

е

н
и
ю
э
ф
ф
е
к
т
и
в
н
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

к у п а т е л е й в м а г а з и н а Г а л е р е я : 1. Р а

отделе обоев

ь

с
ш
и
р
и
т
ь
о
б
я
з
а
н
н
о
с
т
и
н
е
к
о
т
о
р
ы
х
р
а

ПЗ

ь

б
о
т
н
и
к
о
в
других
о
т
д
е
л
о
в
, так как
н
а
к
л
а
д
н
ы
е
в
ы
п
ь

и
с
ы
в
а
е
т
только
н
е
с
к
о
л
ь
к
о
ч
е
л
о
в
е
к
о
п
р
е
д

е
л
е
н
н
о
г
о
отдела, а значит
о
с
т
а
л
ь
н
ы
е
к
л
и
е
н
т
ы
ждут. Если при
б
о
л

ь

ш

о

м

потоке

к

л

и

е

н

т

о

в

о

з

а

д

а

ч

и

в

а

т

ь

в

ы

п

и

с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

к
о
й
д
о
к
у
м
е
н
т
о
в
2-3
ч
е
л
о
в
е
к
а
из отдела
л
а
м
и
н
а

ПЗ

ь

таинамногобыстрее. краски, дело пойдет

Также обучитьработо

т
н
и
к
о
в
отдела обоев и дать доступ
в
ы
п
и
с
ы
в
а
т
ь
товары с других
о
т
д
е
л
о
в
.
2.
О
б

ь

е
с
п
е
ч
и
т
ь
у
д
о
б
н
о
е
о
ж
и
д
а
н
и
е
своей
о
ч
е
р
е

дикли ентов. Необходимо оборудов

а

т

ь

уголок

п

о

к

у

п

а

т

е

л

я

с

б

о

л

ь

ш

и

м

к

о

л

и

ч

е

с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

т
в
о
м
у
д
о
б
н
о
й
мебели, с
ж
у
р
н
а
л
ь
н
ы
м
с
т
о
л
и
к
о

ПЗ

ь

м
,
на
к
о
т
о
р
о
м
будут
лежать
б
у
к
л
е
т
ы
с
р
е
к
л
а
м
н
о
й
п
р
ь

о
д
у
к
ц
и
е
й
. Сейчас там
п
о
м
е
щ
а
ю
т
с
я
всего пару
ч
е
л
о
в
е
к
. Другим
п

р
и
х
о
д
и
т
с
я
п
р
о
х
а
ж
и
в
а
т
ь
с
я
н
е
п
о
д
а
л

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

е
к
у
.
3. Также
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
о
р
г
а
н
и
з
о
в
а
т
ь
работу буфета в
н

е
п
о
с
р
е
д
с
т
в
е
н
н
о
й
б
л
и
з
о
с
т
и
от отдела обои, чтобы любой
о
ж
и
д
а

ю
щ
и
й
мог
п
е
р
е
к
у
с
и
т
ь
.
П
р
о
ц
е
с
с
выбора часто
з
а
н
и
м

ПЗ

ь

а
е
т
по
н
е
с
к
о
л
ь
к
у
часов и если у
ч
е
л
о
в
е
к
а
есть
в
о
з
м
о
ж

ПЗ

ь

н
о
с
т
ь
не
о
т
р
ы
в
а
я
с
ь
от
м
а
г
а
з
и
н
а
п
е
р
е
к

ПЗ

ь

у
с
и
т
ь
,
этот
п
р
о
ц
е
с
с
п
р
о
й
д
е
т
б
ы
с
т
р
е
е
.

Пока есть только кофе

а
в
т
о
м
а
т
и кулер с водой.
4. Было бы
ц
е
л
е
с
о
о
б
р
а
з
н
о
также
о
р
г
а
н
и

зоватьрядом с кассой пункт обмена валюты, потому что большинство клиентов при

езжаютсявалютойнаоргазациянаях

одитсявквартале,необходимотра

жилом

ь

т
и
т
ь
время и искать
б
л
и
ж
а
й
ш
и
й
банк.
5.
Х
о
р
о
ш
и
м
в
а
р
и
а
н

ПЗ

ь

т
о
м
будет также
п
о
с
т
а
в
и
т
ь
б
а
н
к
о
м
а
т
ы
.
Н
е
с
м
о
т

ь

р
я
на то, что есть
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
ь
о
п
л
а
ч
и
в
а
т
ь
картой, многим
п
о
н
р

авитсяразмещениебанкоматаа. Это будет удобно чтобы пос

ь

м
о
т
р
е
т
ь
сумму денег на
к
а
р
т
о
ч
к
е
перед
о
п
л
а
т
о
й
или снять
н
е
о
б

ПЗ

ь

х
о
д
и
м
о
е
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
о
для
п
о
к
у
п
к
и
мебели,
н
а
п

ь

пример, в другом магазине. 6. Необходимо

т
а
в
и
т
ь
больше
к
о
н
д
и
ц
и
о
н
е
р
о
в
.
т
о
р
г
о
в
о
м

В

зале сейчас 2

кондиционера, несмотря на прохла

это,

ь

д
н
ы
й
воздух не
д
о
б
и
р
а
е
т
с
я
до всех зон
м
а
г
а
з
и
н
а
из-за
з
а
с
т

а
в
л
е
н
н
о
с
т
и
с
т
е
л
а
ж
а
м
и
.
П
о
к
у
п
а
т
е
л
ь

и
как и
п
р
о
д
а
в
ц
ы
долго не могут
н
а
х
о
д
и
т
ь
с
я
в этой зоне.
7. Можно
п
о
с
т
а
в

итьзеркалаво весь рост. Часто люди не могут понять как обои будут смотретьсяявкомнатее

.

С помощью зеркал можно создать углы, добавить прозрачность

с
т
р
а
н
с
т
в
а
,
п
о
к
а
з
а
т
ь
как
в
ы
г
л
я
д
я
т
обои в массе.
8.

Х
о
р
о
ш
и
м
в
а
р
и
а
н
т
о
м
будет
у
с
т
а
н
о
в
и
т
ь
б
о

ПЗ

ь

лышойплазменныйэкрандляпоказарекламыонашейпродуь

кции. Есть вероятность, что человек увидит какой-то новый интере

ь

р
е
с
н
ы
й
м
а
т
е
р
и
а
л
или способ
о
т
д
е
л
к
и
.
9. Для
у
д
о
б
с

ПЗ

ь

т
в
а
п
о
с
е
т
и
т
е
л
е
й
также можно
п
о
с
т
а
в
и
т
ь
в
е
н
д
и

н
г
о
в
ы
е
а
в
т
о
м
а
т
ы
.

10. Для получения большей прибыли нанять кредитного консультанта для оформления кредитов на товар.

К
у
л
ь
т
у
р
а
о
б
с

л
у
ж
и
в
а
н
и
я
во
з
а
в
и
с
и
т
от
т
о
р
г
о
в
о
г
о
п
е

многом

р
с
о
н
а
л
а
,
в
с
т
р
е
т
и
т
ь
и
о
б
с
л
у
ж
и
т
ь
п
о

умения

купателя. факторов, определяющи

Среди

х
к
у
л
ь
т
у
р
у
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
,
с
т
е
п
е
н
ь

профессиональной подготовки кадров за

н
и
м
а
е
т
особое место. Можно
о
с
н
а
с
т
и
т
ь
т
о
р
г
о
в
о
е
п
о
м
е
щ

ПЗ

ь

е
н
и
е
с
о
в
р
е
м
е
н
н
ы
м
о
б
о
р
у
д
о
в
а
н
и
е
м
,

о
б
е
с
п
е
ч
и
т
ь
его
р
а
з
н
о
о
б
р
а
з
н
ы
м
и
в
ы
с
о

качественными материалами, но если эти товары выложж

е
н
ы
н
е
б
р
е
ж
н
о
,
п
о
к
у
п
а
т
е
л
ю
не
о
к
а
з
ы
в

а
ю
т
помощи в выборе товара,
н
а
р
у
ш
а
ю
т
с
я
п
р
а
в
и
л
а
о
т
п
у
с
к
а
и

упаковки, то ни о какой культуре обслуживания

не может быть и речи. Нужно, чтобы покупатель не только купил нужный ему товар, но и ушел из магазина с хорошим

астроением.

Проецировщик должен знать психологии

ю
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
,
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
т
ь
п
с
и
х
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

л
о
г
и
ч
е
с
к
и
е
ф
а
к
т
о
р
ы
для
у
б
е
ж
д
е
н
и
я
п
о

ПЗ

ь

к у п а т е л е й в п о к у п к е того или иного п р о д у к т а . Среди р а

б
о
т
н
и
к
о
в
отдела
д
а
н
н
о
г
о
м
а
г
а
з
и
н
а
н
е
о
б
х

ПЗ

ь

о
д
и
м
о
п
р
о
в
о
д
и
т
ь
п
о
с
т
о
я
н
н
о
е
о
б
у
ч
е

н
и
е
, давать им знания в
о
б
л
а
с
т
и
п
с
и
х
о
л
о
г
и
и
п
о
к
у
п
а
т
е

л
е
й
,
о
с
о
б
е
н
н
о
с
т
е
й
о
б
щ
е
н
и
я
с
р
а
з
н
ы

м

и

типами

п

о

к

у

п

а

т

е

л

е

й

при

в

е

д

е

н

и

и

т

о

р

г

о

в

о

й

беседы.

К

у

л

ь

т

у

р

а

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

в

к

л

ю

ч

а

е

твэлементов, характеризующих себя целый ряд

о
в
е
н
ь
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
и

состояние торгового зала. К ним относятся

оказателиустойчивостиассортим

е
н
т
а
,
п
р
и
м
е
н
е
н
и
я
п
р
о
г
р
е
с
с
и
в
н
ы
х
м

е
т
о
д
о
в
п
р
о
д
а
ж
и
и
д
о
п
о
л
н
и
т
е
л
ь
н
ы
х
услуг,

з
а
т
р
а
т
ы
в
р
е
м
е
н
и
на
о
ж
и
д
а
н
и
е
о
б
с
л
у
ж

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и в а н и я , оценка к у л ь т у р ы о б с л у ж и в а н и я , по мнению п

ь

о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
,
с
а
н
и
т
а
р
н
о
е
с
о
с
т
о
я
н
и

е
и
в
н
е
ш
н
и
й
вид
р
а
б
о
т
н
и
к
о
в
и
т
о
р
г
о
в
о
г

о
зала,
с
о
б
л
ю
д
е
н
и
е
у
с
т
а
н
о
в
л
е
н
н
ы
х
правил
т
о
р

г
о
в
л
и
и
п
р
о
д
а
ж
и
о
т
д
е
л
ь
н
ы
х
т
о
в
а
р
о
в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата	ПЗ	

,
к
у
л
ь
т
у
р
а
речи,
п
р
о
ф
е
с
с
и
о
н
а
л
ь
н
о
е
м
а
с

ПЗ

ь

терстворабботниковиспредставкомпо

т.д. Важным

в
ы
ш
е
н
и
я
уровня
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я

я
в
л
я
е
т
с
я
т
е
х
н
и
ч
е
с
к
о
е
о
с
н
а
щ
е
н
и
е
р

а
з
л
и
ч
н
ы
х
т
о
р
г
о
в
ы
х
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
й
,
м

е
х
а
н
и
з
а
ц
и
я
и
а
в
т
о
м
а
т
и
з
а
ц
и
я
п
о
г
р
у

з
о
ч
н
о
-
р
а
з
г
р
у
з
о
ч
н
ы
х
работ,
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а

ПЗ

ь

н
и
е
с
о
в
е
р
ш
е
н
н
ы
х
т
е
х
н
о
л
о
г
и
й
д
о
с
т
а

ПЗ

ь

вкиипродажитоваров, что также ускоряетсамп

ПЗ

ь

р
о
ц
е
с
с
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о

к
у
п
а
т
е
л
е
й
.

6.1
О
б
у
ч
е
н
и
е
п
е
р
с
о
н
а
л

а

как

г

л

а

в

н

ы

й

и

н

с

т

р

у

м

е

н

т

п

о

в

ы

ш

е

н

и

я

э

ПЗ

ь

ф

ф

е

к

т

и

в

н

о

с

т

и

к

а

ч

е

с

т

в

а

о

б

с

л

у

ж

и

в

а

н

и

я

м

а

г

а

з

и

н

а

Г

а

л

е

р

е

я

Когда

ч

е

л

о

в

е

к

п

о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

к
у
п
а
е
т
д
о
р
о
г
и
е
обои, он
п
о
к
у
п
а
е
т
не только их, но и
о
б
с
л
у
ж

и в а н и е , п р и я т н о е н а с т р о е н и е , и самые лучшие и к а ч

естественные обои, обои его мечты. Почему именно так? Все просто. На сколько ярче и красочней

п
р
о
д
а
в
е
ц
опишит жизнь
ч
е
л
о
в
е
к
а
именно с этими обоями,
н
а
с
т
о
л
ь
к
о
и
д

ь
ПЗ

е
а
л
ь
н
ы
м
и
они будут для
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
.
О
б
л
а
д
а
я
этими
з

ПЗ

ь

н
а
н
и
я
м
и
п
р
а
в
и
л
ь
н
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и

ПЗ

ь

я

п

о

с

е

т

и

т

е

л

е

й

можно

д

о

б

и

т

ь

с

я

х

о

р

о

ш

и

х

р

е

з

у

л

ь

т

а

т

о

в

.



Рис Обучение персонала и изменения в организации

В

м

а
г
а
з
и
н
е
Г
а
л
е
р
е
я
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
ю
о
т
в

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

о
д
и
т
с
я
очень
г
л
а
в
н
а
я
роль. Данная
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
с
т
а

ПЗ

ь

р
а
е
т
с
я
быть
к
л
и
е
н
т
о
о
р
и
е
н
т
и
р
о
в
а
н
н
о
й

и
п
о
с
т
о
я
н
н
о
у
л
у
ч
ш
а
е
т
к
а
ч
е
с
т
в
о
р
а
з

ь

личных процессов, происходящих в

о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
и
в
л
и
я
ю
щ
и
х
на
т
о
р
г
о
в
ы
е

процессы.

Каждую неделю, какой-то отдел готовит презентацию по

предлежащему процедуру. Это позволяет

т

узнать о

п

р

е

и

м

у

щ

е

с

т

в

а

х

всех

т

о

в

а

р

о

в

,

и

м

е

ю

щ

и
х
с
я
в
м
а
г
а
з
и
н
е
, что
у
в
е
л
и
ч
и
т
общую выгоду.

Л
а
м
и
н

а
т
и краска в
м
а
г
а
з
и
н
е
Г
а
л
е
р
е
я
,
д
о
в
о
л
ь
н
о
новые и
м

а
л
о
и
з
в
е
с
т
н
ы
е
товары.
Б
о
л
ь
ш
и
н
с
т
в
о
п
о
к
у
п

ь

ПЗ

а
т
е
л
е
й
знают только про обои, так как данный
м
а
г
а
з
и
н
з
а
р
е
к
о
м
е
н
д
о
в
а
л
себя как

о
б
о
й
н
ы
й
.
П
о
э
т
о
м
у
для
п
р
о
д
а
ж
и
л
а
м
и
н
а

т
а
или красок
п
р
о
д
а
в
е
ц
должен
о
б
л
а
д
а
т
ь
б
о
л
ь
ш
и
м
и
з

н
а
н
и
я
м
и
, чтобы уметь
з
а
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
т
ь
к
л
и
е
н
т
а

,
п
р
и
в
л
е
ч
ь
именно к
д
а
н
н
о
м
у
м
а
г
а
з
и
н
у
. Для
в
о
п

л
о
щ
е
н
и
я
этих целей
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
о
т
п
р
а
в
л
я
е
т

ПЗ

ь

ребят на

конференции и семинары. Например

р
,
н
е
д
а
в
н
о
п
р
о
д
а
в
ц
ы
отдела
л
а
м
и
н
а
т
а
летали в Москву на завод. После
п
р

ь

о
х
о
д
и
л
д
в
у
х
д
н
е
в
н
ы
й
с
е
м
и
н
а
р
.
По краске
с
е
м
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

на прохождении в Алмате, был слет наших коллег из Финляндии. Магазин

р
а
с
ш
и
р
я
е
т
с
я
и
п
о
я
в
л
я
е
т
с
я
н
е
о
б
х
о
д

ПЗ

ь

имостьвдолжностяхновых. Как правило комм

ь

а
н
д
и
р
у
ю
т
п
е
р
с
о
н
а
л
в г о л о в н о й офис т о р Бишкек – это

г
о
в
о
й
сети.
Раз в год все
ф
и
л
и
а
л
ы
с
о
б
и
р
а
ю
т
с
я
, обычно летом, и
п
р
о
в

одятсеминарыналонеприроды. Как правило на такой

м
а
с
ш
т
а
б
н
ы
й
съезд едут
п
р
е
д
с
т
а
в
и
т
е
л
и
разных
о
т
д
е

л
о
в
:
б
у
х
г
а
л
т
е
р
и
я
,
л
о
г
и
с
т
ы
,
п
р
о
д
а

в
ц
ы
,
р
у
к
о
в
о
д
и
т
е
л
и
,
п
р
е
д
с
т
а
в
и
т
е
л
ь

и

.

м

е

р

о

п

р

и

я

т

и

я

п

р

и

з

в

а

н

ы

у

в

е

л

и

ч

и

т

Такие

ь р а б о т о с п о с о б н о с т ь всех о т д е л о в .



Рис Процесс профессионального обучения

Покрой одежды может

к

о

п

и

р

о

в

а

т

ь

стиль

определенного дизайнера, но сама ткань будет полнос

т
ь
ю
о
т
л
и
ч
а
т
ь
с
я
от ткани
о
р
и
г
и
н
а
л
а
. Обои
у
к
р
а
и

ь
ПЗ

н
с
к
о
г
о
п
р
о
и
з
в
о
д
с
т
в
а
могут
к
о
п
и
р
о
в
а
т
ь

итальянские диазайны, но при этом с заметным отт

л
и
ч
и
е
м
в
т
и
с
н
е
н
и
и
.
Все
в
ы
ш
е
п
е
р
е
ч
и
с
л

ПЗ

ь

е
н
н
о
е
я
в
л
я
е
т
с
я
к
а
ч
е
с
т
в
а
м
и
о
п
р
е
д
е

ПЗ

ь

л
е
н
н
ы
х
п
р
о
д
у
к
т
о
в
,
к
о
т
о
р
ы
е
,
в
о
з
м
о

ПЗ

ь

жно, ищет ваш покупатель. Или это могут быть совершенно прот

и
в
о
п
о
л
о
ж
н
ы
е
к
а
ч
е
с
т
в
а
.
П
р
о
д
а
ю
т
с
я

не
к
а
ч
е
с
т
в
а
, а польза.
П
о
к
у
п
а
т
е
л
и
не
п
о
к
у
п
а
ю
т

ПЗ

ь

качества, они покупают пользу. Наиболее успеш

е
ш
н
ы
е
п
р
о
д
а
в
ц
ы
т
щ
а
т
е
л
ь
н
о
о
б
д
у
м
ы
в

ПЗ

ь

а
ю
т
, как
п
р
о
д
е
м
о
н
с
т
р
и
р
о
в
а
т
ь
товар, чтобы
п
о
к
а
з
а

т

ь

именно то, что хочет

п

р

и

о

б

р

е

с

т

и

п

о

к

у

п

а

т

е

л

ь

.

Это

д

о

с

т

и

гаетсясочетаниеминформации,по

лучшенной во время выявлении снижения потребности

й

, с

п

о

л

е

з

н

о

с

т

ь

ю

того товара,

к

о

т

о

р

ы

й

у вас

и

м

е

е

т

с

я

ПЗ

ь

. В определенной степени это можно выразить

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

у
р
а
в
н
е
н
и
е
м
:
ВП = О Д/О, или
В
ы
я
с
н
е
н
и
е
п
о
т
р
е
б
н
о

ПЗ

ь

с
т
е
й
= Ответы
Знание
п
р
о
д
у
к
т
а
очень важно, но его нужно
д
е
м
о
н
с
т
р
и
р
о
в
а
т

ПЗ

ь

ь
в
о
в
р
е
м
я
.
Иногда
т
е
х
н
и
ч
е
с
к
и
о
б
р
а
з
о
в
а
н

ПЗ

ь

н
ы
е
п
о
к
у
п
а
т
е
л
и
могут
у
с
т
р
о
и
т
ь
вам
л
о
в
у
ш
к

ПЗ

ь

у

, задав вопрос, на

к

о

т

о

р

ы

й

вы не в

с

о

с

т

о

я

н

и

и

о

т

в

е

т

и

т

ь

, или

п

о
и
н
т
е
р
е
с
о
в
а
в
ш
и
с
ь
более
д
е
т
а
л
ь
н
о
й
и
н
ф

о
р
м
а
ц
и
е
й
об
э
к
с
п
л
у
а
т
а
ц
и
и
и
о
б
с
л
у
ж
и

в
а
н
и
и
,
н
а
х
о
д
я
щ
е
й
с
я
вне сферы вашей
к
о
м
п
е
т
е
н
ц
и
и

. Не пытайтесь выверн уть ся. Если вы чего-то не знаете, узнайте

и
с
о
о
б
щ
и
т
е
им
п
р
а
в
и
л
ь
н
у
ю
и
н
ф
о
р
м
а
ц
и

ПЗ

ь

ю. Это не подоврветдоверие к вам, потому что нет ничего постыдного в том, чтобы не знать.

Г
о
р
а
з
д
о
хуже не хотеть и не уметь это узнать.
При
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
с
т
и
(и это вполне
д
о
п
у
с
т

ПЗ
ь

и
м
о
) можно
п
о
з
в
а
т
ь
с
п
е
ц
и
а
л
и
с
т
а
более
о
п
ы
т
н
о

г
о
из
к
о
м
п
а
н
и
и
.
Н
а
п
р
и
м
е
р
,
п
о
к
у
п
а
т
е

если

л
ь
о
б
е
с
п
о
к
о
е
н
, будут ли
о
п
р
е
д
е
л
е
н
н
ы
е
обои
з
а
к

а
з
ы
в
а
т
ь
с
я
снова, если ему не хватит, может
о
к
а
з
а
т
ь
с
я
, что
н
а
и
б
о
л
ь
ш
е

г
о
э
ф
ф
е
к
т
а
вы
д
о
с
т
и
г
н
е
т
е
,
п
о
з
в
о
л
и
в

ь

покупателю по договору купли-продажи

о
м
или другим
п
р
о
д
а
в
ц
о
м
,
к
о
т
о
р
ы
й
знает ответ на этот вопрос. Такой подход
п
о
в
ы
с
и
т
у

ПЗ

ь

в
е
р
е
н
н
о
с
т
ь
п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
и
д
о
б
а
в
и
т
ц

е
н
н
о
с
т
ь
товару, потому что
п
о
к
у
п
а
т
е
л
ь
п
е
р
е
г
о
в
о
р
и
л

не только с «полъзователем», но и со «специалистом». Хотя

техническая информация может быть весьма важной, даже ее

о
е
и
с
п
о
л
ь
з
о
в
а
н
и
е
может в
з
н
а
ч
и
т
е
л
ь
н
о
й
с

ПЗ

ь

тепениинаправредитьдемонстрациии

товара, поэтому важно научиться правильному консультированию и

выяснению потребностей.

Особенно если покупателям покажется

я
,
и
с
п
о
л
ь
з
у
е
т
е
т
е
р
м
и
н
ы
,
п
о
р
а
з
и
т
ь

что

вы

только

чтобы

их своими знаниями. Рассказывай теорию товаре не целью рекла

мы своих знаний, а чтобы как можно лучше изобразить его при помощи слов, причем учитывая потребн

остипокупателя.

Слова должны выражать, а не порча

жатть. Например, покупатели хотят знать, дост

а

т

о

ч

н

о

ли

к

р

а

с

и

в

ы

эти обои для зала или это

с

л

и

ш

к

о

м

п

р

о

с

т

о

й

вариант. Им

соверше

нно

ин

тер

есно

, как образуется слой выбитого отложения, и

с
к
о
л
ь
к
о
т
е
м
п
е
р
а
т
у
р
а
под
п
р
е
с
с
о
м
. Для обучения тонкостям продаж и понимания что стоит говорить, а что нет, персонал должен проходить специализированное обучение.

7. Расчет затрат на проведение небходимых улучшений

7.1 Расчет затрат на проведение обучения персонала торгового дома «Галерея».

Затраты определяем по формулам:

$$Зр = Зmin * Кн * Кс * Кк \quad (1.1)$$

$$Зmin = \sum T\,min * C(1+Нр/100) \quad (1.2)$$

где Зmin – затраты на разработку сервисного обучения минимальной сложности;

Зmin – трудоемкость разработки методики минимальной сложности I категории сотрудников, норма – час;

n – количество категорий сотрудников, которые будут проводить обучение ;

Ci – стоимость норма - часа работы одного сотрудника этой категории с учетом дополнительной заработной платы, тг.;

Нр - накладные расходы, 120% от заработной платы;

Кн - коэффициент новизны обучения;

Кс – коэффициент сложности согласования процедуры;

Кк – коэффициент конструктивной сложности;

Кт - коэффициент информационной емкости

В таблице приведен перечень сотрудников участвующих в разработке методики с указанием продолжительности работ и стоимости (норма-час.) для каждого сотрудника.

В таблице приведена трудоемкость и стоимость норма-часа каждого сотрудника, участвующего в разработке методики обучения персонала для тогового дома «Галерея».

Таблица 4.1 – Трудоемкость разработки методики обучения персонала в Торговом доме «Галерея»

Наименование операции технологии методики обучения организации	Трудоемкость работ, норма-часы			
	Руководитель отдела маркетинга	Руководители структурных подразделений	Руководитель клиентской службы	Менеджер по работе с клиентами
1	2	3	4	5
Ознакомление с литературными источниками	40			
Анализ полученной информации	20			
Анализ соответствия информации внутренним требования	10			
Разработка проекта методики	140	30		
Набор текста	20			20
Согласование проекта методики с	15	10		

заинтересованными лицами				
Доработка проекта	30	20		
Утверждение методики	10	20		
Размножение методики	10			2
Внедрение методики	12	35	20	2
ИТОГО	307	115	20	24

Таблица экономические показатели эффективности разработки методики обслуживания магазина «Галерея»

Сотрудники	Трудоемкость работ, норма-часы	Стоимость норма-часа, тыс.тг.
1	2	3
Руководитель отдела маркетинга	307	0,80
Руководители структурных подразделений	115	0,90
Руководитель клиентской службы	20	0,500
Менеджер по работе с клиентами	24	0,70

$K_н = 0,9$; $K_м = 1,2$; $K_с = 1,5$; $K_к = 1,0$

С учетом этого, затраты на разработку стандарта организации составят:

$З_{1MIN}$ = 307 * 0,8 * (1+120/100) = 297,176 тыс.тг.;

$З_{2MIN}$ = 115 * 0,90 * (1+120/100) =125,235тыс.тг.;

$З_{3MIN}$ = 20 * 0,5 * (1+120/100) = 12,1 тыс.тг.;

$З_{4MIN}$ = 24 * 0,70 * (1+120/100) = 20,328 тыс.тг.;

$\sum З_{MIN}$ = 297,176 + 125,235 + 12,1 + 20,328 = 454,834 тыс.тг.;

$З_р$ = 454,834 * 0,9 * 1,2 * 1,5 * 1 = 736,83108 тыс.р.

7.2 Расчет затрат на экспертизу методики

- определяется по аналогичным формулам применительно к технологии экспертизы в таблице

Приведен перечень сотрудников участвующих в экспертизе проекта методики.

Операции экспертизы разработки методики оценки потребительской удовлетворенности и их трудоемкость представлены в таблице .

Таблица - Операции экспертизы разработки методики оценки обслуживания посетителей торгового дома «Галерея» и их трудоемкость

Наименование операции	Трудоемкость работ в норма-часах
	Эксперт
1	2
Ознакомление с литературными источниками	15
Анализ полученной информации	10
Анализ разработанной методики оценки потребительской удовлетворенности	40
Разработка и корректировка анкет	20
Анализ внесения изменений	5
Утверждение методики	5
ИТОГО	95

В таблице приведен перечень сотрудников участвующих в разработке методики с указанием продолжительности работ и стоимости норма-часа для каждого сотрудника

Таблица – Трудоемкость разработки методики оценки потребительской удовлетворенности для автосалона «ТВС Моторс»

Сотрудник	Трудоемкость работ, норма-часы	Стоимость норма-часа, тыс.р.
1	2	3
эксперт	95	0,55

Затраты на экспертизу методики составят:

$З_{MIN}$ = 95 * 0,55 * 2,2 = 114,95 тыс.тг.;

$З_э$ = 114,95 * 0,9 * 1,2 * 1,5 * 1,0 = 186,219 тыс.тг.

7.3 Расчет общих затрат

Общие затраты при разработке методики оценки потребительской удовлетворенности будут складываться из затрат на разработку методики и затрат на экспертизу (формула 1.3):

$$З_{общ} = З_р + З_э, \quad (1.3)$$

$З_{общ}$ = 736,83108 + 186,219 =923,05тыс.тг.

8 Расчет экономической эффективности от разработки методики обслуживания персонала торгового дома «Галерея»

При расчете эффекта в затратной части отражаются все виды затрат на разработку стандарта организации, а в доходной части та выгода, которую получает предприятие от разработки методики (формула 1.4).

$$Э_{эф} = Р_{т} - З_{общ}, \quad (1.4)$$

где $Э_{эф}$ – экономический эффект от разработки методики;

$Р_{т}$ – доход, получаемый учреждением от разработки методики;

$З_{общ}$ – общие затраты пошедшие на разработку методики

$Э_{эф} = 6000 – 923,05 = 5076,95$ тыс.тг

В таблице представлены экономические показатели эффективности разработки методики обслуживания персонала торгового дома «Галерея».

Таблица - Экономические показатели эффективности разработки методики оценки удовлетворенности обслуживания для посетителей торгового дома «Галерея»

Показатель	Стоимость тыс.р.
1. Доход	6000
2. Затраты всего в том числе:	923,05
2.1 Затраты на разработку	736,831
2.2 Затраты на экспертизу	186,219
3 Экономический эффект	5076,95

Таким образом, расчеты показывают, что затраты направленные на разработку методики оценки потребительской удовлетворенности являются экономически выгодными, так как экономический эффект положителен и составляет 5076,95 тыс.тг.

З

а

к

л

ю

ч

е

н

и

е

С
е
г
о
д
н
я
каждое
т
о
р
г
о
в
о
е
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
е
с

ПЗ

ь

т
р
е
м
и
т
с
я
у
д
е
р
ж
а
т
ь
к
р
е
п
к
и
е
п
о
з
и
ц
и

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата		

и
на рынке
потребительских товаров и заво

е
в
а
т
ь
о
п
р
е
д
е
л
е
н
н
ы
й
с
е
г
м
е
н
т
п
о
т
р
е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

б
и
т
е
л
е
й
.
Это
н
е
в
о
з
м
о
ж
н
о
без
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и

ПЗ

ь

я
в
ы
с
о
к
о
й
к
у
л
ь
т
у
р
ы
т
о
р
г
о
в
о
г
о
о
б
с
л

у
ж
и
в
а
н
и
я
.
Т
о
р
г
о
в
о
е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е

обеспечивает торговому предприятию

т
и
ю
с
о
ц
и
а
л
ь
н
ы
й
и
э
к
о
н
о
м
и
ч
е
с
к
и
й
эффект, т.е.
с

ь

о

ц

и

а

л

ь

н

ы

й

эффект

п

р

о

я

в

л

я

е

т

с

я

в

з

а

в

о

е

в

а

ПЗ

ь

н
и
и
б
о
л
ь
ш
о
г
о
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
а
п
о
к
у
п
а
т
е
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

лейи качественномудовлетворени

и

спроса, а

э

к

о

н

о

м

и

ч

е

с

к

и

й

эффект

з

а

к

л

ю

ч

а

е

т

с

я

в

м

а
к
с
и
м
а
л
ь
н
о
й
п
р
и
б
ы
л
и
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я

,

которая характеризует эффективность

н
о
е
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
л
у
ч
ш

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и
м
и
т
о
в
а
р
а
м
и
для
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
я
их
п
о
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

требностей. Качество программного

б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
н
а
х
о
д
и
т
с
я
в
з
а
в
и
с
и
м
о

полной

с
т
и
от
д
о
с
т
и
г
н
у
т
о
г
о
уровня
п
р
о
и
з
в
о
д
с
т
в
а

предметов потребления в стране и имеющихся

я

р

е

с

у

р

с

о

в

для его

у

д

о

в

л

е

т

в

о

р

е

н

и

я

и

в

ы

р

а

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

ж

а

е

т

с

я

в

к

о

л

и

ч

е

с

т

в

е

и

к

а

ч

е

с

т

в

е

т

о

в

а
р
о
в
,
у
с
л
о
в
и
я
х
их
п
р
и
о
б
р
е
т
е
н
и
я
,
з
а

т
р
а
т
а
х
в
р
е
м
е
н
и
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
и
к
а
ч
е

с
т
в
а
услуг,
к
у
л
ь
т
у
р
е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
.
К
у
л

ь т у р а т о р г о в о г о о б с л у ж и в а н и я о п р

е
д
е
л
я
е
т
с
я
с
т
е
п
е
н
ь
ю
р
а
з
в
и
т
и
я
п
р
о
г

р
е
с
с
и
в
н
ы
х
форм и
м
е
т
о
д
о
в
п
р
о
д
а
ж
и
,
к
а
ч
е

ПЗ

ь

с
т
в
о
м
у
с
л
о
в
и
й
,
с
о
з
д
а
н
н
ы
х
для
п
о
к
у
п
а

т
е
л
е
й
,
к
а
ч
е
с
т
в
о
м
у
п
р
а
в
л
е
н
и
я
т
о
р
г

о
в
ы
м
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
м
,
п
р
е
п
о
д
н
о
с
и
м

умело

ойреклам
ойиинформ
ацией,
профес
ь

с
и
о
н
а
л
и
з
м
о
м
кадров,
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
е
м
о
б
я
з
а
н

н
о
с
т
е
й
п
р
о
д
а
в
ц
а
м
и
,
к
у
л
ь
т
у
р
о
й
о
б
щ

ПЗ

ь

е
н
и
я
,
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
е
й
и
з
у
ч
е
н
и
я
спроса.
П
р
о

анализировавторговоеобслуживания

н
и
е
ТОО
«Г
а
т
е
р
е
я
», можно
с
к
а
з
а
т
ь
, что в целом
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

и
о
н
н
а
я
с
т
р
у
к
т
у
р
а
т
о
р
г
о
в
о
-
т
е
х
н
о
л

о
г
и
ч
е
с
к
о
г
о
п
р
о
ц
е
с
с
а
на
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и

ПЗ

ь

и
о
т
в
е
ч
а
е
т
всем
т
р
е
б
о
в
а
н
и
я
м
с
о
в
р
е
м
е
н

н
о
й
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
и
и
.
У
с
т
о
й
ч
и
в
ы
й
и
ш
и
р

ПЗ

ь

окийассортиментный магазин

на яреклама, сообладенный правила продаж. В данном т

о
р
г
о
в
о
м
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
и
к
а
ч
е
с
т
в
е
н
н
о

е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
е
п
о
к
у
п
а
т
е
л
е
й
.
О
б
с
л

у
ж
и
в
а
н
и
е
— любое
д
е
й
с
т
в
и
е
,
с
о
в
е
р
ш
а
е
м
о
е

одной стороной для другой стороны, имеющее нем

т
е
р
и
а
л
ь
н
ы
й
х
а
р
а
к
т
е
р
и
п
р
и
в
о
д
я
щ
е
е

не

к
в
о
з
н
и
к
н
о
в
е
н
и
ю
права
с
о
б
с
т
в
е
н
н
о
с
т
и
, на что бы то ни было.

Совершенствование обслуживания

может
п
о
з
в
о
л
и
т
ь
п
р
о
м
ы
ш
л
е
н
н
о
м
у
или
т
о
р
г
о

в о м у п р е д п р и я т и ю у в е л и ч и т ь , причем иногда в з н а ч

ь

и
т
е
л
ь
н
о
й
с
т
е
п
е
н
и
,
п
р
и
в
л
е
к
а
т
е
л
ь
н

остьпродукции, которую оно предлаг

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

а
е
т
на рынке.
Н
е
д
о
с
т
а
т
о
ч
н
ы
й
у
р
о
в
е
н
ь
о
б
с
л
у

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ь
ПЗ

живание зависимо от осуществляе того,

т
с
я
ли оно
п
р
о
и
з
в
о
д
и
т
е
л
е
м
или кем- то другим,
о
б
л
е
г
ч
а
е
т
п

р
о
н
и
к
н
о
в
е
н
и
е
новых
к
о
н
к
у
р
е
н
т
о
в
, при оценке
п
р
о
д

ь

у
к
ц
и
и
к
о
т
о
р
ы
х
п
р
и
н
и
м
а
ю
т
с
я
во
в
н
и
м
а

н
и
е
не только цены и
в
н
е
ш
н
и
й
вид товара, но и
к
а
ч
е
с
т
в
о
, и объем
п
о
с
л
е
п
р
о

д
а
ж
н
о
г
о
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
У
ч
и
т
ы
в
а
я
важное
з

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

н
а
ч
е
н
и
е
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в
о
в
а
н
и
я
о
б
с
л
у

ь

ж
и
в
а
н
и
я
для
п
о
в
ы
ш
е
н
и
я
к
о
н
к
у
р
е
н
т
о
с
п

ПЗ

ь

о
с
о
б
н
о
с
т
и
фирмы,
с
о
з
д
а
ю
т
с
я
с
п
е
ц
и
а
л
ь
н
ы

ь

ПЗ

е
службы
с
е
р
в
и
с
а
,
к
о
т
о
р
ы
е
не
только
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
ю
т

ПЗ

ь

потребителей, но и работающих с ними

и
и
п
р
е
т
е
н
з
и
я
м
и
.
Это дает
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
ь
у
с
т
а

ь

новитьобратнуюсвязьспотребителями,и

повысить удовлетворенность качеств

с
т
в
о
м
о
к
а
з
а
н
н
ы
х
услуг
К
а
ч
е
с
т
в
о
о
б
с
л
у
ж

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

и в а н и я — это с о в о к у п н о с т ь п о т р е б и т е л

ь
с
к
и
х
с
в
о
й
с
т
в
б
ы
т
о
в
ы
х
услуг,
о
т
р
а
ж
а
ю
щ
и

х
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
е
и
н
д
и
в
и
д
у
а
л
ь
н
ы
х

потребностей как в процессе производ

ства услуги, так и в процессе обслуживания. Слеь

доватеельно, качествообслуживан

и
я
о
п
р
е
д
е
л
я
е
т
а
с
с
о
р
т
и
м
е
н
т
услуг;
з
а
т
р
а

ч
и
в
а
е
м
о
е
время на
в
ы
п
о
л
н
е
н
и
е
заказа;
к
а
ч
е
с
т
в
о
в

ПЗ

ь

ы
п
о
л
н
е
н
и
я
работы;
с
т
е
п
е
н
ь
у
д
о
б
с
т
в
а
и
у
р
о

венькультурысалонефотопечати.Все эти оправед

е
л
е
н
и
я
были
р
а
с
с
м
о
т
р
е
н
ы
в
д
и
п
л
о
м
н
о
й
работе.

После
п
р
о
д
е
л
а
н
н
о
й
работы
к
а
с
а
ю
щ
е
г
о
с
я
а
н
а
л
и

ПЗ

ь

з
а
р
а
з
в
и
т
и
я
с
и
с
т
е
м
ы
услуг и
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в

ь

о
в
а
н
и
я
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е

й

на

п

р

и

м

е

р

е

ф

и

р

м

е

н

н

о

г

о

м

а

г

а

з

и

н

а

ТОО

«Г

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

а л е р е я », - было о т м е ч е н о , что салону обоев т р е б у е т с я п о с т

о
я
н
н
о
е
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в
о
в
а
н
и
е
о
б
с
л
у
ж

ь

и
в
а
н
и
я
, исходя из
м
е
н
я
ю
щ
е
г
о
с
я
рынка услуг и
т
о
в
а
р
о
в
и
с
т

р
е
м
и
т
е
л
ь
н
о
г
о
роста
к
о
н
к
у
р
е
н
ц
и
и
.
После
п
р
о

ведения преддипломной практики в данном были

в
ы
я
в
л
е
н
ы
о
с
н
о
в
н
ы
е
м
о
м
е
н
т
ы
для
у
л
у
ч
ш
ь

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата	ПЗ	

е
н
и
я
к
а
ч
е
с
т
в
а
и
п
р
е
д
л
о
ж
е
н
ы
п
р
е
д
л
о

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

ж
е
н
и
я
по
у
л
у
ч
ш
е
н
и
ю
с
е
р
в
и
с
а
.
В
п
е
р
с
п

е
к
т
и
в
е
м
а
г
а
з
и
н
у
обоев можно
п
р
е
д
л
о
ж
и
т
ь
в
н
е
д

ПЗ

ь

р
и
т
ь
п
р
о
д
а
ж
у
ф
о
т
о
о
б
о
е
в
и
ф
о
т
о
х
о
л
с

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис ь	Дата	ПЗ	

товвмагазиныи другие

города, потому что это

универкальный

товар,

кото

ь

р
ы
й
хорошо и быстро
о
к
у
п
а
е
т
с
я
, и можно
с
д
е
л
а
т
ь
вывод, что
э
ф
ф
е
к
т
и

ПЗ

ь

в
е
н
для
в
н
е
д
р
е
н
и
я
и
р
а
с
п
р
о
с
т
р
а
н
е
н
и
я

по городу.

Все

п

е

р

е

ч

и

с

л

е

н

н

ы

е

р

е

к

о

м

е

н

д

а

ц

и

и

п

о

ПЗ

ь

м
о
г
у
т
м
а
г
а
з
и
н
у
обоев
п
р
и
в
л
е
ч
ь
и
н
т
е
р
е
с

новых клиентов, расширить уже существующую

щ
и
й
а
с
с
о
р
т
и
м
е
н
т
,
д
о
б
и
т
ь
с
я
к
о
н
к
у
р

также

е
н
т
н
о
г
о
п
р
е
и
м
у
щ
е
с
т
в
а
на рынке.
Цель
д
и
п
л
о
м
н
о

й
работы
д
о
с
т
и
г
н
у
т
а
.
В
ы
п
о
л
н
е
н
ы
с
л
е
д
у
ю
щ

ПЗ

ь

и
е
задачи:
-

и
з
у
ч
и
л
и
о
с
о
б
е
н
н
о
с
т
и
п
р
о
ц
е
с

с
а
р
а
з
в
и
т
и
я
с
и
с
т
е
м
ы
услуг и
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в
ь

о
в
а
н
и
е
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е

ь

й

;

-

р

а

с

с

м

о

т

р

е

л

и

о

р

г

а

н

и

з

а

ц

и

ю

с

и

с

т

е
м
ы
услуг и
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в
о
в
а
н
и
я
о
б
с
л
у
ж
и
в

а
н
и
я
п
о
т
р
е
б
и
т
е
л
е
й
в
ф
и
р
м
е
н
н
о
м
м
а
г

а
з
и
н
е
ТОО «
Г
а
л
е
р
е
я
»;
-
р
а
з
р
а
б
о
т
а
т
ь
к
о

м
п
л
е
к
с
м
е
р
о
п
р
и
я
т
и
й
по
с
о
в
е
р
ш
е
н
с
т
в

о
в
а
н
и
ю
с
и
с
т
е
м
ы
услуг и
о
б
с
л
у
ж
и
в
а
н
и
я
п
о
т

р
е
б
и
т
е
л
е
й
в
ф
и
р
м
е
н
н
о
м
м
а
г
а
з
и
н
е
ТОО
«Г

а
л
е
р
е
я
»;
-
с
ф
о
р
м
у
л
и
р
о
в
а
л
и
выводы.

Список

использованной литер

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

а

т

у

р

ы

1. ГОСТ ИСО 9001-2015, от 01.11.2015 http://docs.cntd.ru/document/1200124393.

2.Закон РК "О защите прав потребителей"(с изменением

я

м

и

от 13 января 2014 г.)

З.Багиев Г.Л.

М

а

р

к

е

т

и

н

г

:

У

ч

е

б

н

и

к

/ Г.Л. Багиев, В.М.

Т

а

р

а

с

е

					ОГУ 27.03.02. 1016.127 ПЗ	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпис	Дата		

ПЗ

ь

вич, Х.Анн; Под общ. ред. Г.Л. Багиева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Экономика

, 2006.- 718с

4.Бланк И.А. Торговый менеджмент. - 2-е изд., перераб. и доп. – К. Эльга, Ника - Центр, 2004. - 784с.

5.Дашков Л.П.

Комментехнологиятоговли

:

У

ч

е

б

н

и

к

для

с

т

у

д

е

н

т

о

в

высших

у

ч

е

б

н

ы

х

з

а

в

е
д
е
н
и
й
. 3-е изд.,
п
е
р
е
р
а
б
. и доп. М.:
И
з
д
а
т
е
л
ь
с
к
о
-
к
н

и
г
о
т
о
р
г
о
в
ы
й
центр
М
а
р
к
е
т
и
н
г
, 2005. - 596с.
6.

К
а
б
у
ш

к
и
н
Н.И.,
К
а
р
с
е
к
о
Р.М.
У
п
р
а
в
л
е
н
и
е
п
р
о
ц
е
с
с

а
м
и
труда на
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
и
т
о
р
г
о
в
л
и
:
У
ч
е
б
н
ь

о
е
п
о
с
о
б
и
е
. Мн.:БГЭУ, 2007. - 208с.
7.Кардош Леа. Этика в
т
о
р
г
о
в
л
е
: Сокращ.
п
е
р
е
в
о
д
с венг.
(П

редислов. Н.В. Кучевской). - М.: Экономика, 2007. – 254с.

8.

Л
е
б
е
д
е
в
а
С.Н. и др.
Э
к
о
н
о
м
и
к
а
т
о
р
г
о
в
о
г
о

предприятия: пособие по спец. "Мир. экон.и межд у нар. экон. отн." для вузов/

ПЗ

ь

С.Н.Лебедева, Н.А.

Казиначикова, А.В.

Гавриико

в
; Под ред. С.Н.
Л
е
б
е
д
е
в
о
й
.-2-е изд. - Мн.: Новое знание, 2005.-240с.
9.

П
а
м
б
у
х
ч
и
я
н
ц
О.В.
Т
е
х

н
о
л
о
г
и
я
р
о
з
н
и
ч
н
о
й
т
о
р
г
о
в
л
и
:
У
ч
е
б

ПЗ

ь

н
и
к
длянач. проф. образ. по
проф."П
р
о
д
а
в
е
ц
,
к
о
н
т
р
о
л
е
р
-кассир" /
П
а
м
б
у
х

ч

и

я

н

ц

Ольга

В

а

л

е

р

ь

е

в

н

а

. - 2-е

изд.,п

е

р

е

р

а

б

.и доп. - М.:

М

а

р

к

е
т
и
н
г
, 2004. - 283с.
10.

П
л
а
т
о
н
о
в
В.Н.
О
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
я
т

о
р
г
о
в
л
и
: Учеб.
п
о
с
о
б
и
е
для вузов. - Мн.: БГЭУ, 2006. - 287с.
11.Щур Д.Л.,
Т
р
у
х
а
н
о
в
и
ч
Л.В. Основы
т

о
р
г
о
в
л
и
.
Р
о
з
н
и
ч
н
а
я
т
о
р
г
о
в
л
я
:
Н
а
с

ь

т
о
л
ь
н
а
я
книга
р
у
к
о
в
о
д
и
т
е
л
я
,
г
л
а
в
б
у
х
а

и юриста / Щур Д.Л., Трухановича Л.В. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 704с.
12.

Экономика торгового

о
г
о
п
р
е
д
п
р
и
я
т
и
я
:
Учеб.
п
о
с
о
б
и
е
для уч-ся проф. лицеев и училищ /Авт. сост. М.Н.Г
р
е
х
о
в

о
д
о
в
а
. Ростов н / Д.: Феникс, 2005. - 190с.
13. www.retail.ru.
14. Гарри Дж.
Ф
р
и
д
м
а
н
«Нет,
с
п
а
с
и
б
о
, я просто смотрю»:
Н
а
с
т
о

л
ь
н
а
я
книга
п
р
о
д
а
в
ц
а
,п
о
к
у
п
а
т
е
л
я
и
р
у
к
о

ПЗ

ь

в

о

д

и

т

е

л

я

/Д.: Олимп-бизнес, 2014. – 272 стр

Приложение А

(обязательное)

Анкета SERVQUAL по критериям обслуживания магазина «Галерея»

Уважаемый Посетители!

Просим Вас оценить по 5-балльной шкале согласно заданным критериям качество обслуживания (Ваше «восприятие» и Ваше «ожидание»), а также степень важности для Вас того или иного вида деятельности магазина (чем выше балл, тем больше Вы ожидали или восприняли).

При оценке важности критериев необходимо поставить 100% самому важному. Остальные критерии необходимо оценить, отталкиваясь от самого важного.

Критерий оценки		Оценка «восприятия» в баллах					Оценка «ожидания» в баллах					Степень важности критерия в %
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Оцените качество											

1	обслуживаня при продаже товаров											
2	Оцените качество обслуживаня при продаже доп. товаров											
3	Оцените быстроту и правильность обслуживания											

Приложение Б

(обязательное)

Анкета SERVQUAL по показателям качества обслуживания на этапе «Презентация товаров»

Уважаемый Клиент нашего магазина!

Просим Вас оценить по 5-балльной шкале согласно заданным критериям Ваше «восприятие» и Ваше «ожидание», а также степень важности для Вас того или иного показателя качества обслуживания этапа «Презентация автомобилей» (чем выше балл, тем больше Вы ожидали или восприняли).

Если данный критерий для Вас самый важный - необходимо поставить 100%. Остальные критерии необходимо оценить, отталкиваясь от самого важного.

Критерий оценки		**Оценка «восприятия» в баллах**					**Оценка «ожидания» в баллах**					**Степень важности критерия в %**
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
1	Образованность персонала											

2	Квалификация персонала											
3	Вежливость персонала											
4	Тактичность персонала											
5	Доступность персонала											
6	Внешний вид персонала											
7	Интерьер магазина											
8	Удобство размещения На автомобилей парковке											
9	Гигиенические условия шоу-рума (температура, влажность и т.д.)											
10	Безопасность оборудования											
11	безопасность Информационная											
12	Ассортимент представленных товаров											
13	клиентов Информация для											