

УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНИМ ПРОЦЕСОМ У МАГАЗИНІ

ПЛАН

1. Організація управління торговельно-технологічним процесом у магазині.
2. Організація праці персоналу магазину.
3. Режим роботи та умови праці в магазині.
4. Організація матеріальної відповідальності в магазині.

1. Організація управління торговельно-технологічним процесом у магазині

Для забезпечення раціонального здійснення торговельно-технологічного процесу необхідна добре продумана система управління всіма його операціями. Предметами управління є:

- товарні запаси;
- асортимент товарів;
- товарні та купівельні потоки;
- процес праці;
- якість обслуговування покупців.

У магазині повинні бути створені умови, які забезпечують безперебійну торгівлю. Це досягається шляхом повсякденного управління товарними запасами (ТЗ). У випадку зниження обсягів запасів виявляються причини та вживаються заходи щодо прискорення завезення товарів до магазину. Якщо перевищили необхідні розміри, то потрібно встановити причини появи перевищення й вжити заходів щодо прискорення реалізації цих товарів, а також обмежити їх ввезення до магазину.

Причини появи – зниження купівельного попиту, прорахунки при визначенні потреби в товарах, низька якість товарів, недотримання строків завозу товарів до магазину.

Прискорення реалізації – більш активне їх рекламування, організація ярмарок-розпродажів та інших активностей.

Управління асортиментом товарів передбачає систематичний контроль за дотриманням асортиментного переліку. До його завдань належать такі:

- достатня повнота асортименту в межах товарних груп;
- стійкість асортименту;
- тісний взаємозв'язок з товарними запасами.

Основною метою управління товарними потоками є забезпечення високої продуктивності праці персоналу магазину та скорочення витрат часу на поповнення товарних запасів у торговельному залі.

Управління купівельними потоками передбачає рівномірне розподілення покупців у торговельному залі та створення умов для їх вільного переміщення, вибору та оплати товарів. У регулюванні потоків покупців істотну роль відіграють розрахункові вузли, які повинні мати достатню пропускну здатність, а це забезпечується раціональним вибором контрольно-касових апаратів, правильним визначенням потреб у них та кваліфікації контролерів-касирів.

Управління процесом обслуговування знаходиться у тісному взаємозв'язку із вдосконаленням торговельно-технологічного процесу, організації праці торговельних працівників, з дотриманням ними правил продажу товарів та вимог культури торгівлі. Тому слід систематично вивчати думку покупців про методи продажу товарів, асортимент та допоміжні послуги, що надаються покупцям.

2. Організація праці персоналу магазину

Розрізняють індивідуальну та бригадну форми організації праці. При індивідуальній – на працівника магазину покладається особиста відповідальність за збереження товарно-матеріальних цінностей, обслуговування покупців.

Бригадна передбачає поєднання працівників у бригади у межах відділу, секції. Вони несуть загальну відповідальність за результати роботи.

Чисельність працівників та структура штату магазину залежать від типу підприємства, розміру торговельної площі, умов та режиму роботи, методу продажу, кількості робочих місць тощо. У зв'язку з цим важливе значення має раціональний поділ праці. Основними факторами поділу праці є: функціональний, товарно-галузевий та кваліфікаційний.

Функціональний поділ передбачає розподіл персоналу роздрібного торговельного підприємства на три категорії:

- 1) управлінський – інженер, директор, заступник директора, адміністратор, товарознавці, завідувачі секцій, бухгалтер, касир.

2) торговельно-оперативний – продавці, контролери-касири, контролери, касири, консультанти.

3) допоміжний – робочі, молодший обслуговуючий персонал (прибиральниці), фасувальники, електромонтери, техніки.

Товарно-галузевий дозволяє працівникам магазину спеціалізуватися на продажу окремих або декількох товарних груп, що сприяє більш глибокому вивченню асортименту товарів та кваліфікованому обслуговуванню покупців.

За кваліфікаційною ознакою організація праці полягає в розподіленні обов'язків працівників магазину відповідно до їх кваліфікації, тому що раціональне використання кваліфікованих кадрів благотворно впливає на підвищення рівня обслуговування покупців.

3. Режим роботи та умови праці в магазині

Якість обслуговування покупців значною мірою залежить від режиму роботи роздрібного торговельного підприємства. Розроблений режим роботи магазину повинен бути узгоджений з місцевими органами влади.

Узгодженості режиму роботи магазину з режимом роботи та відпочинку його працівників досягається шляхом розроблення раціональних графіків виходу на роботу, які повинні ґрунтуватися на додержуванні передбачених законодавством про працю тривалості робочого часу та забезпеченні ритмічного чергування часу роботи та відпочинку працівників магазину впродовж дня та робочого тижня. Узгоджені з профспілковим комітетом та затверджені адміністрацією графіки виходу на роботу доводять до відома працівників за два тижні до їх введення, у подальшому за три дні до початку наступного тижня. У них вказується час початку та закінчення роботи, час перерви на обід та відпочинок, вихідні дні.

Загальна тривалість робочого тижня – 40 годин: 8 годин на день – два вихідних; 11 годин 30 хвилин – відпочинок наступного дня.

Якщо магазин має нерівномірний потік покупців, то для всіх працівників встановлюється стрічковий графік виходу на роботу (для продовольчих магазинів).

Домогтися покращання умов праці можна запровадженням засобів механізації важких та трудомістких робіт, покращанням санітарно-гігієнічних, побутових та естетичних умов праці і жорстким дотриманням техніки безпеки.

Покращання умов праці працівників магазину багато в чому залежить:

- 1) від застосування тари-обладнання;
- 2) впровадження засобів механізації вантажно-розвантажувальних робіт;
- 3) механізації операцій, пов'язаних з підготовкою товарів до продажу та їх відпуском;
- 4) механізації й автоматизації обліково-розрахункових операцій;
- 5) вентиляції та опалення;
- 6) освітлення;
- 7) зменшення рівня шуму;
- 8) дотримання технічної естетики при організації робочих місць та оформлення інтер'єрів;
- 9) мікроклімату колективу;
- 10) характеру та стилю керування колективом.

4. Організація матеріальної відповідальності в магазині

Діючим законодавством про працю встановлені два види матеріальної відповідальності за заподіяну шкоду: обмежена та повна.

Обмежена матеріальна відповідальність: особа несе матеріальну відповідальність у розмірі прямого діючого збитку, але не більше свого середнього місячного заробітку.

Повна матеріальна відповідальність – у тому числі і тоді, коли між працівником і підприємством укладено письмовий договір про повну матеріальну відповідальність працівників за незабезпечення збереження майна та інших цінностей.

Письмовий договір про повну матеріальну відповідальність може бути укладений тільки з робітниками, що досягли 18-річного віку.

Різновидом повної матеріальної відповідальності за договором є колективна (бригадна) відповідальність кожного працівника.

Склад бригади формується директором магазину. Один з членів бригади призначається бригадиром.

При вибутті членів бригади або при прийманні нових працівників договір не переоформлюється.

Новий член бригади ставить підпис на даному договорі. При вибутті більше 50% членів бригади договір слід переоформити.

При прийманні нових працівників у бригаду або вибутті з її складу окремих членів, а також при відпустці питання проведення інвентаризації вирішується бригадою та за узгодженням з адміністрацією. Якщо інвентаризація не проводиться, то працівник повинен дати письмову згоду про прийняття повної

матеріальної відповідальності. Згода бригади про прийняття матеріальної відповідальності без інвентаризації оформлюється протоколом зборів членів бригади.

При зміні бригадира або при його відпустці інвентаризація проводиться обов'язково, також її проведення обов'язкове при поверненні його з відпустки.

При виявленні в магазині недостачі або пошкоджень товарів, члени бригади несуть спільну відповідальність. Члени бригади мають право вимагати проведення позапланової інвентаризації цінностей, за які несе відповідальність бригада.

Бригдна форма матеріальної відповідальності дозволяє раціональніше використати робочий час працівників магазину, сприяє прискоренню обслуговування покупців.