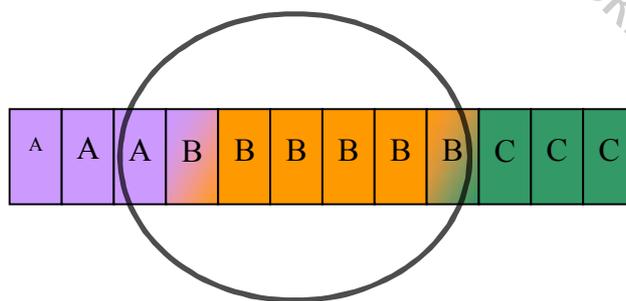


В.В. КВАСНИКОВА

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ТОРОВОЛИ

КУРС ЛЕКЦИЙ



Витебск
УО ВГТУ
2009

УДК 658.86/.87
ББК 65.42-803
К32

Рецензенты :

Ванкевич Е.В., зав. кафедрой менеджмента УО «ВГТУ», доктор экономических наук, профессор

Жучкевич О.Н., старший преподаватель кафедры коммерческой деятельности УО «ВГТУ»

Рекомендовано в качестве пособия редакционно-издательским советом УО «ВГТУ», протокол № 2 от 20.03.2009

К46 Квасникова, В. В. Организация и технология торговли : курс лекций / В. В. Квасникова. – Витебск : УО «ВГТУ», 2009. – 86 с.

ISBN 978 – 985 – 481 – 155 – 0

В пособии изложены теоретические вопросы организации и технологии торговли с учетом современных подходов и изменений, происходящих в отрасли.

Курс лекций предназначен для слушателей по специальности «Экспертиза товаров народного потребления»

**УДК 658.86/.87
ББК 65.42-803
К32**

ISBN 978 – 985 – 481 – 155 – 0

© Квасникова В.В., 2009
© УО «ВГТУ», 2009

СОДЕРЖАНИЕ

	ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
1	ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОСТРОЕНИЕ ТОРГОВЛИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ.....	6
1.1	Торговля в социально-потребительском комплексе.....	6
1.2	Основные признаки и организационно-хозяйственные звенья торговли. Виды торговых организаций.....	8
1.3	Торговые системы Республики Беларусь.....	9
1.4	Государственный контроль за торговой деятельностью.....	12
2	ПОСТРОЕНИЕ И РАЗМЕЩЕНИЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВОЙ СЕТИ	13
2.1	Сущность, виды и факторы развития розничной торговой сети	13
2.2	Специализация розничной торговой сети.....	14
2.3	Типизация розничной торговой сети.....	15
2.4	Размещение розничной торговой сети.....	16
2.5	Планирование развития розничной торговой сети.....	17
3	УСТРОЙСТВО, ПЛАНИРОВКА, ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ МАГАЗИНОВ.....	19
3.1	Классификация торговых зданий и помещений, основные требования к их устройству.....	19
3.2	Торговые помещения магазина. Формы планировок торгового зала	20
3.3	Неторговые помещения магазина.....	23
3.4	Проектирование торговых зданий.....	25
3.5	Организация строительства, реконструкции и ремонта торговых объектов.....	26
3.6	Технико-экономические показатели использования зданий магазинов.....	27
4	ТЕХНОЛОГИЯ ТОВАРОСНАБЖЕНИЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВОЙ СЕТИ.....	28
4.1	Формы товароснабжения розничной торговой сети и условия их применения.....	28
4.2	Методы доставки товаров в розничную торговую сеть.....	29
4.3	Организация централизованной доставки товаров.....	30
4.4	Технология товароснабжения с применением тары-оборудования.....	32
5	ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В МАГАЗИНЕ.....	33
5.1	Сущность и содержание торгово-технологического процесса в магазине.....	33
5.2	Организация приемки товаров в магазине.....	34
5.3	Хранение и подготовка товаров к продаже	38
5.4	Товарные потери в розничной торговле и пути их сокращения	39

5.5	Размещение и выкладка товаров в торговом зале.....	40
6	ОРГАНИЗАЦИЯ РОЗНИЧНОЙ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ.....	45
6.1	Понятие культуры торговли и методики ее оценки.....	45
6.2	Правила осуществления розничной торговли.....	47
6.3	Самообслуживание в розничной торговле.....	49
6.4	Продажа товаров по предварительным заказам.....	52
6.5	Продажа товаров по образцам.....	53
6.6	Продажа товаров по методу индивидуального обслуживания, в том числе с открытой выкладкой.....	54
7	ТОВАРНЫЕ СКЛАДЫ, ИХ УСТРОЙСТВО И ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПЛАНИРОВОК.....	56
7.1	Склад и его основные функции. Классификация складов.....	56
7.2	Устройство склада.....	58
7.3	Планировка и оборудование складских помещений	60
7.4	Методика определения площади общетоварного склада.....	62
7.5	Технико-экономические показатели работы склада.....	63
8	ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ НА СКЛАДАХ.....	65
8.1	Понятие, содержание и принципы организации складского технологического процесса.....	65
8.2	Организация приемки товаров на складе	66
8.3	Хранение товаров на складах.....	67
8.4	Организация отпуска товаров со склада.....	70
9	ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ.....	71
9.1	Особенности труда и основные категории работников торговли	71
9.2	Научная организация труда в торговле: понятие, задачи и основные направления.....	72
9.3	Организация материальной ответственности работников торговли	75
9.4	Организация и обслуживание рабочих мест в торговле.....	76
9.5	Методы изучения затрат времени работников торговли.....	79
9.6	Нормирование труда работников магазинов и складов.....	82
	ЛИТЕРАТУРА	84

ПРЕДИСЛОВИЕ

Дисциплина «Организация и технология торговли» является дисциплиной специализации при подготовке слушателей по специальности «Экспертиза товаров народного потребления».

Цель ее изучения состоит в формировании у слушателей знаний в области организации и технологии торговли, позволяющих находить обоснованные управленческие решения при организации торговых и технологических процессов.

Материал курса лекций изложен с учетом изменений в подходах субъектов торговли к организации своей деятельности, произошедших за последнее десятилетие, а именно: расширение применения прогрессивных методов продажи товаров (самообслуживание), использование технологий мерчандайзинга в размещении и выкладке товаров в торговом зале, в формировании ассортимента товаров, использование разнообразных мероприятий стимулирующего характера, внедрение новых видов услуг, увеличение площади действующей торговой сети, создание параллельно с розничными магазинами интернет-магазинов и другое.

Настоящий курс лекций позволяет ознакомиться слушателям с научными основами организации и технологии торговли, построением и размещением торговли в Республике Беларусь, действующим законодательством по торговле, организацией торговых и технологических процессов в магазине и на складах, организацией товароснабжения розничной торговой сети, организацией продажи товаров и обслуживания покупателей, научной организацией труда работников торговли.

Объем данного издания позволил рассмотреть не все вопросы и проблемы организации и технологии торговли, поэтому для более глубокого изучения курса необходимо использовать дополнительную литературу и нормативно-правовые акты, регулирующие торговую деятельность.

Пожелания, замечания, предложения и вопросы по теме данной книги автор просит присылать по адресу электронной почты: kv_vera@mail.ru

1 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОСТРОЕНИЕ ТОРГОВЛИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

1.1 Торговля в социально-потребительском комплексе

Социально-потребительский комплекс объединяет производство материальных благ и услуг для населения и включает торговлю, бытовое обслуживание и жилищно-коммунальное хозяйство. Основная задача комплекса состоит в доведении товаров и услуг населению через входящих в него субъектов хозяйствования.

Торговля — предпринимательская деятельность торговых организаций и индивидуальных предпринимателей, в основе которой лежат отношения по продаже произведенных, переработанных или приобретенных товаров, а также по выполнению работ, оказанию услуг, связанных с продажей товаров.

Субъектами торговли являются торговые организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие торговлю на территории РБ.

Объектами торговли являются товары, а также работы и услуги, связанные с продажей товаров.

Торговля подразделяется на следующие **виды**: оптовая торговля; розничная торговля; общественное питание (торгово-производственная деятельность).

Оптовая торговля — вид торговли, осуществляемый в целях последующего использования товаров в предпринимательской деятельности или иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним потреблением и иным подобным использованием.

Розничная торговля — вид торговли товарами, предназначенными для личного, семейного, домашнего потребления и иного подобного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Общественное питание (торгово-производственная деятельность) — вид торговли, включающий производство, переработку, реализацию, организацию потребления продуктов питания с оказанием либо без оказания сопутствующих услуг населению.

Субъекты торговли вправе осуществлять один или несколько видов торговли в формах, предусмотренных Законом РБ «О торговле».

Формами осуществления торговли являются: комиссионная торговля; торговля на конкурсах; торговля на аукционах; торговля с использованием торговых автоматов; выездная торговля; посылочная торговля; биржевая торговля; торговля на ярмарке; электронная торговля; торговля на рынке; иные формы, не запрещенные законодательством.

Развитие внутренней торговли республики осуществляется на планомерной основе. На каждые пять лет разрабатывается и утверждается Программа развития внутренней торговли РБ.

Целью Программы является создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения широким ассортиментом товаров и услуг, в первую очередь отечественного производства, на основе совершенствования методов управления товарными ресурсами, создания эффективной системы товародвижения, укрупнения розничной торговой сети и расширения ее инфраструктуры.

Законодательство РБ о торговле основывается на Конституции РБ и состоит из Закона «О торговле» от 28.07.2003г., Закона «О защите прав потребителей» от 09.01.2002г., Закона «О внесении дополнений и изменений в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам защиты прав потребителей» от 8 июля 2008 г, нормативных правовых актов Президента РБ, Гражданского кодекса РБ.

Закон «О торговле» определяет правовые основы осуществления торговли на территории РБ, государственного регулирования и контроля в области торговли и направлен на создание благоприятных условий для эффективного осуществления торговли в целях удовлетворения спроса физических и юридических лиц на товары, выполнение работ и оказание услуг. Действие Закона распространяется на всех юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих торговлю на территории республики.

Законом «О торговле» определено, что правила торговли отдельными видами товаров и правила торговли, осуществляемой в предусмотренных формах, утверждаются Советом Министров РБ. Ограничения и запреты на осуществление торговли устанавливаются законодательными актами и постановлениями Совета Министров.

Закон «О защите прав потребителей» определяет общие правовые, экономические и организационные основы защиты прав потребителей; регулирует отношения, возникающие между гражданами, желающими заключить договор купли-продажи товаров (работ, услуг) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и организациями и индивидуальными предпринимателями при розничной торговле, бытовом подряде, медицинском, гостиничном обслуживании и тому подобных договорах. Закон устанавливает права потребителя на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах и об изготовителях, просвещение в области защиты прав потребителей, государственную и общественную защиту их интересов.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» в республике действует 2 стандарта: СТБ 1100-98 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования»; СТБ 1400-2003 «Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования».

В этих нормативных документах по стандартизации установлены общие требования к информации на все продовольственные и непродовольственные товары. Требования стандартов распространяются на товары отечественного и зарубежного производства. За отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре к изготовителям или продавцам могут быть применены меры административной ответственности за несоблюдение требований стандартов, а также приостановлено производство и реализация таких товаров.

За нарушение торгового законодательства предусматривается экономическая, административная, уголовная ответственность. Законодательными актами, устанавливающими ответственность и описание ответственности, являются указы и декреты Президента РБ, постановления Совета Министров РБ, Кодекс РБ об административных правонарушениях, Уголовный кодекс РБ.

1.2 Основные признаки и организационно-хозяйственные звенья торговли.

Виды торговых организаций

Торговля как отрасль национальной экономики имеет сложное организационное построение. Оно характеризуется, с одной стороны многообразием форм управления торговыми организациями, а с другой – различием организационных структур управления торговлей отдельных торговых систем.

В основу организационного построения торговли положено три признака: административно-территориальный, товарно-отраслевой, ведомственный.

Организационно-хозяйственные звенья торговли имеют двойное подчинение. С одной стороны они подчиняются определенным министерствам и ведомствам, а с другой общее руководство их деятельностью осуществляют исполнительные комитеты органов местного управления.

Товарно-отраслевой признак характеризует товарный профиль торговых организаций. По товарной специализации торговые организации подразделяются на: универсальные; продовольственные; непродовольственные.

Ведомственный признак заключается в том, что торговую деятельность осуществляют различные министерства и ведомства.

Отраслевая инфраструктура торговли может быть охарактеризована как в вертикальном, так и в горизонтальном плане. Во главе вертикальной иерархической системы находится Совет Министров РБ, который осуществляет координацию деятельности торговых организаций, имеющих различную ведомственную подчиненность.

Следующий уровень отраслевой вертикали условно представлен 4 крупными сегментами: 1) Министерство торговли РБ; 2) Белорусский республиканский союз потребительских обществ (Белкоопсоюз); 3) республиканские органы государственного управления, объединения, подчиненные Правительству РБ, общественные организации, имеющие сеть организаций торговли; 4) республиканские органы государственного управления, осуществляющие регулирование торговой деятельности по определенному кругу вопросов. Все они имеют одинаковый статус.

Основными организационно-хозяйственными звеньями торговли являются: торговые единицы, торговые организации, торговые системы.

Торговая организация — юридическое лицо, осуществляющее торговлю на территории Республики Беларусь. Обязательной функцией торговой организации является осуществление законченного торгового процесса, начиная от закупки товаров и заканчивая их реализацией покупателю.

Торговые организации создаются в двух случаях: путем приватизации принадлежащих государству торговых объектов; путем регистрации вновь созданных субъектов хозяйствования. Порядок организации и ликвидации субъектов хозяйствования регулируется положением «О государственной регистрации и ликвидации субъектов хозяйствования» и дополнениями к нему.

Торговые организации в зависимости от характера их деятельности и назначения (по форме организации) подразделяются на: розничные, которые осуществляют розничную продажу товаров и обслуживание конечных потребителей; оптовые, осуществляющие закупку и последующую оптовую продажу товаров.

В состав торговой организации входят торговые объекты: магазины, киоски, ларьки, палатки павильоны, автомагазины, которые являются **торговыми единицами**.

Виды торговых организаций: хозяйственные товарищества; хозяйственные общества (ООО, ОАО, ОДО, ЗАО); унитарные предприятия; производственные кооперативы. Организации торговли могут быть представлены как отдельными объектами, так и разного рода объединениями в виде ассоциаций, концернов, торговых домов, трестов. В случае наличия такого рода объединений, входящие в его состав объекты могут действовать как в виде структурных подразделений, филиалов, так и в виде самостоятельных юридических лиц.

1.3 Торговые системы Республики Беларусь

Торговые системы – это совокупность организаций розничной и оптовой торговли с учетом форм собственности, спецификой продажи отдельных товаров и контингента, обслуживаемого населения.

В Республике Беларусь выделяют следующие торговые системы:

1. Министерство торговли Республики Беларусь;
2. Потребительская кооперация;
3. Республиканские органы государственного управления, объединения, подчиненные Правительству РБ, общественные организации, имеющие сеть магазинов.

1. Министерство торговли Республики Беларусь в соответствии с постановлением Совета Министров РБ «Об утверждении положения о Министерстве торговли РБ» является республиканским органом государственного управления и подчиняется Совету Министров.

Министерство торговли РБ проводит государственную политику в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, координирует деятельность в этих сферах других республиканских органов государственного управления, внешнеторговую деятельность в РБ, регулирует отношения, связанные с защитой прав потребителей, контролирует осуществление рекламной деятельности. Кроме того, министерство обобщает практику применения законодательства РБ, регулирующего торговую и торгово-производственную деятельность, разрабатывает предложения по его совершенствованию.

Реализация возложенных на Минторг функций осуществляется через соответствующие управления (рисунок 1.1).

Министерство торговли РБ и соответствующие местные органы управления в сфере торговли, бытового обслуживания населения, внешнеторговой деятельности, защиты прав потребителей и контроля за рекламой составляют **единую систему органов управления**, указанными сферами деятельности.

Торговую политику на областном уровне и уровне г. Минска проводят органы управления торговлей областных исполкомов и Минского горисполкома. Дальнейшую реализацию торговой политики в республике осуществляют органы управления торговлей городских и районных исполнительных комитетов.

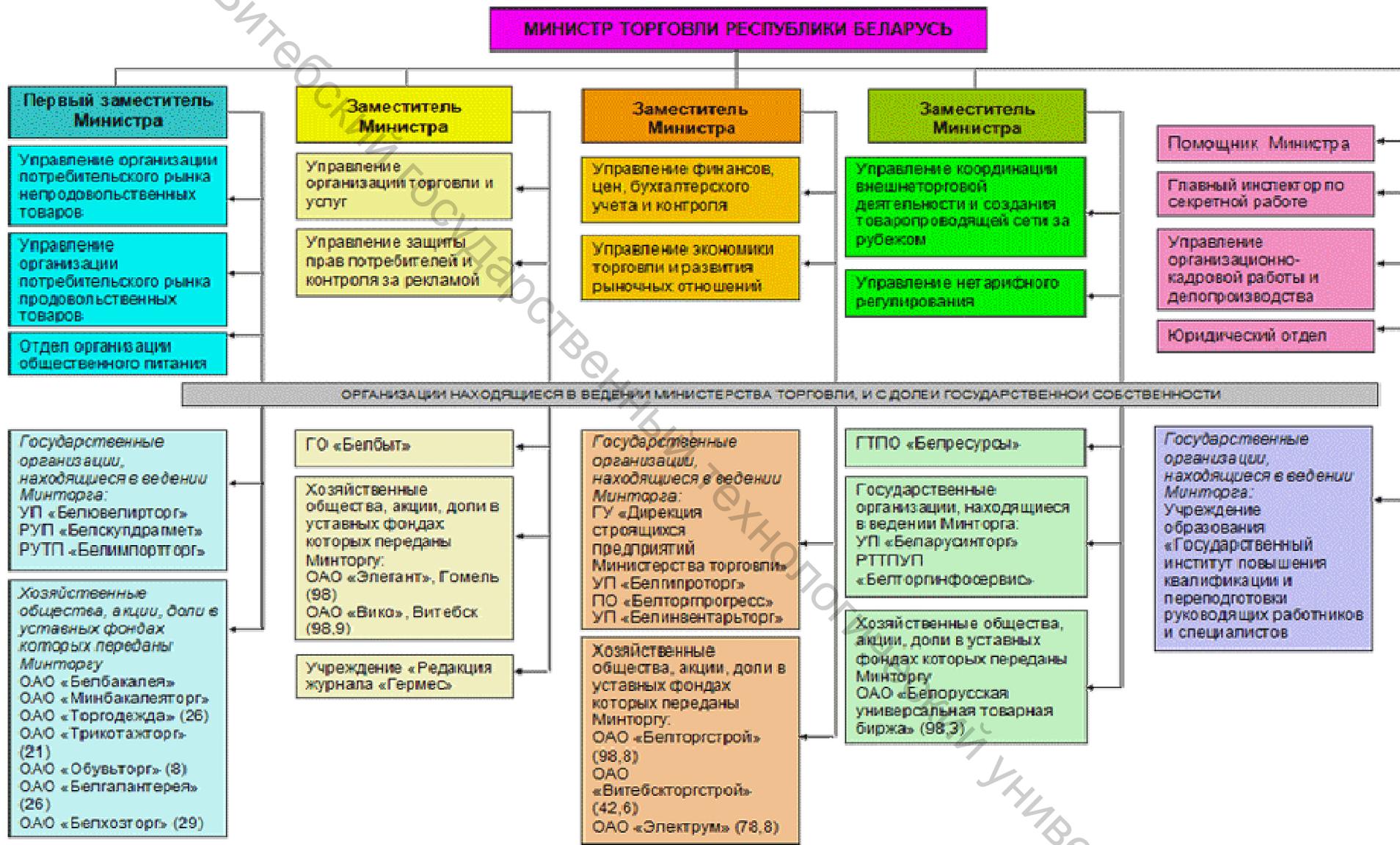


Рисунок 1.1 – Структура управления Министерства торговли Республики Беларусь

2. Потребительская кооперация республики представляет собой негосударственную общественно-массовую организацию.

Потребительская кооперация — система потребительских обществ, их союзов и созданных ими в целях удовлетворения материальных (имущественных) и иных потребностей членов потребительских обществ и населения Республики Беларусь унитарных предприятий и учреждений. В экономическом плане потребительская кооперация республики является хозяйственной системой универсального типа, осуществляющей деятельность по 14 отраслевым направлениям.

Основными задачами потребительской кооперации являются:

- развитие и совершенствование розничной торговли на селе;
- осуществление закупок и заготовок сельскохозяйственной продукции и оказание содействия в реализации излишков;
- организация производства продуктов питания и непродовольственных товаров массового спроса за счет местных сырьевых ресурсов.

Система потребкооперации имеет трехзвенное управление, сочетающее территориальный и отраслевой признак построения. Организационная структура кооперативной розничной торговли включает следующие хозяйственные звенья:

1. Белорусский республиканский союз потребительских обществ (Белкоопсоюз). Он осуществляет организационное и методическое руководство торговлей, разрабатывает мероприятия по улучшению торгового обслуживания сельского населения и повышению уровня культуры торговли на селе.

2. Областные союзы потребительских обществ (облпотребсоюзы) осуществляют руководство торговлей в областях.

3. Потребительские общества, производят розничную торговлю через магазины, мелкорозничную сеть, лавки, автомагазины, на дому.

Основным звеном кооперативной розничной торговли является районное потребительское общество (райпо). Потребительские общества на добровольной основе объединены в 6 областных союзов потребительских обществ (облпотребсоюзы).

Свою деятельность потребительская кооперация осуществляет в соответствии с законом РБ «О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзах) в Республике Беларусь» (от 18.12.2001г.).

3. Следующую систему торговли образуют **республиканские органы государственного управления, объединения, подчиненные Правительству РБ, общественные организации, имеющие сеть магазинов**. Данные органы государственного управления можно условно поделить на две группы.

В первую группу входят те **органы, которые не осуществляют производство товаров народного потребления**. Они имеют в ведомственной подчиненности организации торговли (как розничные, так и оптовые), а также организации общественного питания. Торговые объекты, входящие в состав ведомственной сети, осуществляют либо продажу определенных товаров, или обслуживают определенные группы населения. Свою ведомственную сеть имеет ряд министерств и ведомств, среди которых Совет Министров РБ, Министерство обороны РБ, Министерство внутренних дел РБ, Министерство связи РБ, Министерство жилищно-коммунального хозяйства РБ, Министерство здравоохранения РБ, Министерство культуры РБ др.

Вторая группа — **органы, которые имеют в подчинении предприятия-производители товаров народного потребления.** В этом случае они имеют в своем подчинении организации фирменной торговли, а также отделы рабочего снабжения (ОРСы), которые, в свою очередь, объединяют объекты торговли и общественного питания, обеспечивающие сотрудников этих органов.

Отдел рабочего снабжения на предприятиях промышленности и транспорта — хозрасчетная комплексная торговая организация, действующая на правах самостоятельного отдела промышленного предприятия или какого-либо ведомства. Наряду с торговым обслуживанием ОРСы организуют общественное питание, бытовое и медицинское обслуживание рабочих и служащих важнейших отраслей промышленности и транспорта, занимаются подсобным хозяйством. ОРСы получили развитие на предприятиях нефтяной, химической, лесной, торфодобывающей промышленности, на железной дороге.

Фирменный магазин — розничный торговый объект, реализующий преимущественно товары учредителя (не менее 75% для непродовольственных и не менее 50% для продовольственных магазинов), которым является субъект хозяйствования, производящий товары народного потребления. Фирменный магазин должен отвечать требованиям Типового положения о фирменном магазине предприятия (объединения).

Фирменные магазины, являясь структурным подразделением промышленного предприятия, не имеют своего расчетного счета, их выручка инкассируется на расчетный счет учредителя. Совокупность фирменных магазинов какого-либо промышленного предприятия образует его фирменную сеть.

С учетом подчиненности выделяют следующие типы фирменных магазинов: магазин отрасли, магазин промышленного объединения, магазин отдельного промышленного предприятия. В Беларуси фирменные магазины имеют концерн «Беллепром», Минсельхозпрод, Министерство архитектуры и строительства.

1.4 Государственный контроль за торговой деятельностью

Различают *государственный, ведомственный и общественный контроль* за деятельностью торговых организаций.

Государственный контроль осуществляют уполномоченные государственные органы: Комитет государственного контроля, Комитет по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров РБ и его территориальные центры на местах, Главное управление гигиены и эпидемиологии Министерства здравоохранения, Министерство по налогам и сборам РБ, Национальный банк РБ, Министерство финансов РБ, органы государственного пожарного надзора Министерства по чрезвычайным ситуациям, Государственный таможенный комитет РБ, Министерство внутренних дел, Министерство труда и социальной защиты населения, Государственный комитет по земельным ресурсам, геодезии и картографии, Государственный комитет по науке и технологиям и др.

Ведомственный контроль за деятельностью торговых организаций осуществляют: Министерство торговли РБ, областные и Главное управление потребительского рынка Мингорисполкома, при Белкоопсоюзе созданы торговые инспекции.

Экспертная комиссия по кассовым суммирующим аппаратам и компьютерным системам определяет перечень используемых на территории республики контрольно-кассовых и контрольно-суммирующих аппаратов и порядок их регистрации в Государственной налоговой инспекции.

Общественный контроль согласно закону «О защите прав потребителей» возлагается на Белорусское общество защиты прав потребителей.

2 ПОСТРОЕНИЕ И РАЗМЕЩЕНИЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВОЙ СЕТИ

2.1 Сущность, виды и факторы развития розничной торговой сети

Розничная торговая сеть (РТС) представляет собой совокупность пунктов розничной продажи товаров. В ее состав включаются магазины, палатки, павильоны, киоски, торговые автоматы, автомагазины, предприятия посылочной торговли и т.п.

Основными функциями РТС являются: закупка товаров у поставщиков; организация завоза товаров в магазины; приемка и хранение товаров; подсортировка и подготовка к продаже; продажа товаров населению и мелкооптовым покупателям; наиболее полное удовлетворение спроса населения в товарах и услугах.

В зависимости от организации торгового обслуживания розничная торговля подразделяется на: стационарную; полустационарную; передвижную; посылочную; электронную.

Стационарная торговая сеть включает магазины, через которые реализуется до 80 – 85% товаров народного потребления.

Преимущества стационарной торговой сети: обеспечение более широкого ассортимента товаров; применение прогрессивных методов продажи и обслуживания покупателей; обеспечение условий для хранения и сохранности ТМЦ; создание оптимальных условий для подготовки к продаже, сортировки, обработки товаров; расширение возможностей для механизации и автоматизации торгово-технологических процессов; обеспечение более высокой культуры обслуживания покупателей, создание хороших условий труда для работников торговли.

Основной недостаток – относительная удаленность от обслуживаемого населения.

Полустационарная торговая сеть включает мелкорозничную сеть (палатки, ларьки, киоски, павильоны) и торговые автоматы.

Торговые объекты мелкой розницы имеют одно рабочее место и приближены к покупателю. К их преимуществам относятся: большая подвижность; возможность быстрого развертывания и перемещения; небольшие затраты при строительстве и эксплуатации. Недостатки мелкой розницы: узость ассортимента; трудности хранения товаров и контроля за соблюдением правил торговли; неудобства в работе продавцов; высокая трудоемкость торговых и технологических процессов.

Различают два вида полустационарной сети: *замещающая* и *дополняющая*.

Замещающая используется в связи с недостатком стационарной сети в жилых районах. Дополняющая – для развития уличной торговли.

Автоматы не получили широкого распространения у нас в стране. Преимущества: значительное ускорение процесса продажи товаров; сокращение расходов на содержание обслуживающего персонала; неограниченное время работы.

Передвижная торговая сеть предназначена для организации торговли в местах, где отсутствует стационарная и полустационарная торговая сеть. Подразделяется на *развозную* и *разносную*. Развозная торговля осуществляется посредством автомагазинов, автофургонов, вагонов-магазинов, судомагазинов. Разносная торговля применяется для обслуживания в местах отдыха, стадионах, поездах, самолетах и т.д.

Посылочная торговля может осуществляться как специальными базами, так и организациями розничной торговой сети.

Электронная торговля производится посредством сети Интернет через интернет-магазины.

К факторам, влияющим на развитие и состояние РТС, относятся: *экономические; социальные; градостроительные; транспортные*.

2.2 Специализация розничной торговой сети

Специализация – это форма разделения труда между торговыми объектами по розничной продаже отдельных групп товаров для наиболее полного удовлетворения спроса населения. Преимуществами специализации является: расширение ассортимента определенной товарной группы; повышение эффективности закупочной деятельности; повышение уровня культуры торговли; повышение эффективности функционирования торговой организации.

Специализация розничной торговой сети осуществляется по двум признакам: *товарно-отраслевому* и *комплексности спроса*.

При специализации по товарно-отраслевому признаку деятельность магазинов ограничивается продажей товаров определенных групп или отраслей. Специализация магазинов осуществляется по следующим товарным отраслям:

- 1) одежда, обувь, ткани, парфюмерно-галантерейные товары;
- 2) товары культурно-бытового назначения (радиотовары, персональные компьютеры, фотокинотовары, музыкальные товары, автомобили, канцелярские товары, ювелирные изделия и часы и др.);
- 3) товары хозяйственного обихода и мебель (хозяйственные товары, бытовая химия, бытовые машины и приборы, ковры и ковровые изделия, строительные материалы);
- 4) прочие (цветы, книги, зоотовары).

По степени специализации магазины подразделяются на:

узкоспециализированные – реализуют отдельные товары той или иной товарной группы (сорочки, носки, хлеб, молоко);

специализированные – осуществляют продажу товаров одной товарной группы (обувь, ткани, рыба, кондитерские товары);

комбинированные магазины объединяют родственные группы товаров, связанные общностью спроса (например, галантерея-парфюмерия, овощи-фрукты);

универсальные магазины реализуют широкий ассортимент всех групп продовольственных или непродовольственных товаров для всех групп населения (универмаг, универсам, гипермаркет, торговый центр);

неспециализированные магазины реализуют узкий ассортимент различных групп товаров, не образуя специализированные отделы и секции (продукты).

При специализации по комплексности спроса ассортимент формируется по потребительским комплексам («Товары для детей», «Товары для дома», «Товары для спорта и туризма»).

Существует три основных метода определения уровня специализации розничной торговой сети.

1 Уровень специализации (K_1) определяется как отношение количества специализированных магазинов (K_c) к общему их количеству (K_o):

$$K_1 = (K_c / K_o) \times 100\% \quad (2.1)$$

2. Уровень специализации (K_2) определяется как отношение товарооборота специализированных магазинов (T_c) к общему товарообороту (T_o):

$$K_2 = (T_c / T_o) \times 100\% \quad (2.2)$$

3. Уровень специализации (K_3) определяется как отношения торговой площади специализированных магазинов и секций (Π_c) к общей торговой площади (Π_o):

$$K_3 = (\Pi_c / \Pi_o) \times 100\% \quad (2.3)$$

Последний метод является более точным по сравнению с предыдущими.

2.3 Типизация розничной торговой сети

Под **типизацией торговой сети** понимают систему мероприятий, направленных на отбор технически современных и экономически эффективных типов магазинов.

Преимущества типизации состоят в: обеспечении рационального определения и размещения торговой сети; более полном удовлетворении спроса населения; повышении уровня организации материально-технической базы торговли; повышении уровня культуры торговли; сокращении сроков и затрат на проектирование и строительство торговых объектов.

Тип торгового магазина определяют следующие признаки: товарный профиль магазина; размер торговой площади магазина; формы и методы продажи товаров; район деятельности магазина.

Все типы магазинов сведены в Номенклатуру типов магазинов для городских поселений и в Номенклатуру типов предприятий розничной торговли потребительской кооперации. Все типы магазинов, включенные в номенклатуру, делятся на основные (предназначены для нового строительства в районах новой застройки) и дополнительные (используются преимущественно в районах старой застройки).

В соответствии с Номенклатурой типов магазинов для городских поселений предусмотрены следующие типы универсальных продовольственных магазинов: гипермаркет, супермаркет, универсам, гастроном, дисконтный магазин. К специализированным магазинам относятся: диетические продукты, детское питание, кондитерские товары, хлебо-кондитерский, мясо – молоко, птица, рыба, овощи, фрукты, винно-водочные изделия. Неспециализированным магазином является магазин «Продукты».

Торговая площадь гипермаркета может составлять 5000 м² и 7000 м², супермаркета – 650 м², 1000 м², 1500 м², 2000 м², 3500 м².

К непродовольственным магазинам с универсальным ассортиментом относят: универсам, торговый центр, дом торговли, универсам «Детский мир». К специализированным непродовольственным магазинам относятся: одежда,

обувь, хозяйственные товары, строительные материалы, ковры и ковровые изделия, бытовая химия, персональные компьютеры и периферия и другие.

Типовая площадь универсама – 3500 м², 4500 м², 6500 м², 8500 м².

Применение типов магазинов определяется размером города. Чем выше численность жителей, тем больше должна быть площадь магазинов и более высокий уровень их специализации. Например, гипермаркеты могут размещаться в городах с численность населения 500 – 1000 тыс. человек (5000 м²) и свыше 1000 тыс. человек (7000 м²), супермаркеты во всех городских поселениях, кроме малых с численностью населения 20 – 50 тыс. человек. В малых городских поселениях рекомендовано размещать магазины «Продукты», но в таких поселениях не могут размещаться специализированные продовольственные магазины.

2.4 Размещение розничной торговой сети

Основными задачами рационального размещения РТС являются: максимальное приближение розничной торговой сети к покупателям; обеспечение необходимого ассортимента товаров в магазинах; обеспечение каждой организации необходимого объема товарооборота и должного уровня рентабельности; четкое разграничение районов деятельности однотипных магазинов.

Выделяют следующие методы размещения РТС: *равномерное; децентрализованное; ступенчатое (функциональное); групповое.*

При равномерном размещении РТС, на каждый участок города с определенной численностью населения приходится определенное количество магазинов. Этот метод применим только к продовольственным магазинам, реализующим товары повседневного и частого спроса. Эти магазины расположены в жилой застройке и обслуживают в основном постоянный контингент покупателей. При таком размещении затраты времени покупателей на дорогу в магазин не должны превышать 7-10 минут, а радиус обслуживания магазина должен быть не более 500 м.

Децентрализованное (рассредоточенное) размещение сложилось исторически, по мере завершения строительства отдельных частей города без комплексного плана. В этом случае магазины максимально приближены и обслуживают ограниченное число населения, проживающего в радиусе его обслуживания.

Недостатком такого размещения является ограничения в использовании специализации торговой сети.

Функциональное (ступенчатое или концентрическое) размещение основано на особенностях формирования ассортимента товаров в магазинах общегородского значения и жилой зоны. В магазинах общегородского значения реализуется широкий ассортимент товаров периодического и редкого спроса, а в магазинах жилой зоны ассортимент включает товары частого и повседневного спроса.

В соответствии с этим методом сложилась **функциональная система** размещения торговой сети. В соответствии с ней ассортимент в магазинах жилой зоны состоит на 75% из продовольственных товаров и на 25 % из непродовольственных товаров, в магазинах общегородского значения – 25% занимают продовольственные товары и 75 % – непродовольственные.

При *групповом размещении* все торговые и бытовые организации группируются в виде торговых центров. Торговый центр – комплекс взаимосвязанных

торговых объектов, объектов общественного питания, бытового обслуживания, управляемых как единое целое. Торговые центры подразделяются на местные и общегородского значения.

Местные торговые центры предназначены для обслуживания населения жилой зоны и предоставляют комплекс товаров и услуг стандартного характера. В их состав включаются универсам, столовая, комплексный приемный пункт, парикмахерская, отделение связи и др.

Торговые центры городского значения предлагают населению широчайший выбор товаров и услуг стандартного и избирательного характера. В их состав включаются крупные универмаги, универсамы, специализированные магазины, рестораны, кафе, комбинаты БОН, рынки, почтамты и т.д.

2.5 Планирование развития розничной торговой сети

План развития и размещения РТС разрабатывается как составная часть генерального плана развития города в целом и его отдельного района. Разработкой плана по области, городу или району производится управлениями торговли обл-, горисполкома. В потребкооперации планы разрабатывают райпо, а сводные по областям – облпотребсоюзы.

Процесс планирования РТС включает следующие этапы: 1) анализ состояния розничной торговой сети; 2) анализ экономических условий развития города; 3) определение необходимой потребности в розничной торговой сети; 4) определение необходимого прироста торговой сети; 5) выбор типов магазинов и их размещение; 6) определение экономической эффективности инвестиций в строительство сети.

1. *Анализ состояния розничной торговой сети* осуществляется на основе следующих показателей: коэффициента плотности торговой сети; торговой площади, приходящейся на 1000 жителей; уровень специализации РТС; средний радиус действия магазинов; размер товарооборота на 1 м² по всем магазинам региона. На основе анализа определяются меры по совершенствованию структуры РТС и ее рациональному использованию.

2. *Анализ экономических условий развития города* позволяет определить развитие и размещение промышленного или сельскохозяйственного производства, демографический состав населения, размер его платежеспособного спроса и т.п.

3. *Определение необходимой потребности* в розничной торговой сети производится следующими методами: **нормативным, технико-экономических расчетов, экономико-математическими.**

Нормативный метод является наиболее простым. В этом случае потребность определяется по нормативам торговой площади, установленным на 1000 жителей:

$$P_{\text{РТС}} = \frac{H_{\text{пл}} \times Ч_{\text{пл}}}{1000}, \quad (2.4)$$

где $P_{\text{РТС}}$ – потребность в торговой сети на конец планового периода, м²; $H_{\text{пл}}$ – норматив торговой площади на 1000 человек на конец планового периода, м²; $Ч_{\text{пл}}$ – численность населения на конец планового периода, чел.

В настоящее время норматив торговой площади составляет 260 м² на 1000 жителей, к 2011 году планируется довести этот показатель до 325 м² на 1000 жителей.

Метод технико-экономических расчетов основывается на использовании закономерностей роста товарооборота, торговой площади и связи между ними. Этот метод может использоваться при стабильной экономике, когда объем товарооборота на протяжении ряда лет не подвергается резким колебаниям. Экономико-математические методы используются при углубленном анализе розничной торговой сети и моделировании ее дальнейшего развития на основе установления математической зависимости между результативным показателем (потребность в торговой площади) и влияющими факторами (товарооборот, численность населения и другие).

4. *Необходимый прирост торговой площади* определяется по формуле.

$$\Delta\Pi_{\text{ртс}} = \Pi_{\text{прг}} - \Phi_{\text{ртс}} + С - Вв \pm И, \quad (2.5)$$

где $\Delta\Pi_{\text{ртс}}$ – прирост торговой площади, м^2 ; $\Pi_{\text{прг}}$ – общая потребность на конец планового периода, м^2 ; $\Phi_{\text{ртс}}$ – фактическая торговая площадь на начало планируемого периода, м^2 ; $С$ – уменьшение размера торговой площади за счет сноса и реконструкции, м^2 ; $Вв$ – увеличение размера торговой площади за счет ввода новых магазинов, открытия магазинов после реконструкции, м^2 ; $И$ – изменение товарного профиля магазинов, м^2 .

Фактическая торговая площадь на начало планируемого периода определяется по формуле.

$$\Phi_{\text{ртс}} = \frac{N_{\text{факт}} \times Ч_{\text{факт}}}{1000}, \quad (2.6)$$

где $N_{\text{факт}}$ – фактическое значение торговой площади приходящиеся на 1000 жителей на начало планового периода, м^2 ; $Ч_{\text{факт}}$ – фактическая численность жителей города на начало планового периода, чел.

5. *Выбор типов магазинов* и их размещение зависят от результатов анализа состояния обеспеченности РТС и осуществляется на основе действующих Номенклатур типов магазинов.

6. *Определение объема капитальных вложений (инвестиций) и их эффективности.* Общий объем капитальных вложений, необходимых для строительства магазинов, определяется по формуле.

$$KB = \Delta\Pi_{\text{ртс}} \times Y_{\text{кв}}, \quad (2.7)$$

где KB – общий объем капитальных вложений, руб.; $\Delta\Pi_{\text{ртс}}$ – прирост торговой сети, м^2 ; $Y_{\text{кв}}$ – удельные капитальные вложения (стоимость строительства 1м^2), руб.

Эффективность капитальных вложений характеризуется показателем общей эффективности и сроком окупаемости капитальных вложений.

$$\mathcal{E}_{\text{общ}} = \frac{\Pi_p}{KB}, \quad (2.8)$$

где $\mathcal{E}_{\text{общ}}$ – коэффициент общей эффективности капитальных вложений;

Π_p – прибыль торговой организации за год, руб.

$$T_{\text{ок}} = \frac{KB}{\Pi_p}, \quad (2.9)$$

Для торговли нормативный срок окупаемости в среднем составляет 5 лет.

3 УСТРОЙСТВО, ПЛАНИРОВКА, ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ МАГАЗИНОВ

3.1 Классификация торговых зданий и помещений, основные требования к их устройству

Здания, используемые для размещения магазинов, классифицируются по нескольким признакам.

По типу здания магазины могут быть: в составе торговых центров; в специальных отдельно стоящих зданиях; встроенные; встроено-пристроенные.

По капитальности сооружения торговые здания подразделяются: на капитальные (магазины); облегченного типа (мелкорозничная торговля).

По особенностям объемно-планировочных решений торговые здания подразделяются на одно- и многоэтажные, с подвалом или без него.

В зависимости от материала стен и конструктивных элементов здания могут быть: кирпичными; каменными; гипсо-, шлако-, железобетонными.

По размеру торговых площадей торговые здания подразделяются на мелкие (до 250 м²); средние (250-1000 м²), крупные (1000-5000 м²).

Прилегающие к магазину зоны подразделяются на хозяйственную зону и зону для покупателей, которая включает площадки для отдыха, тротуары, автостоянки.

Хозяйственная зона необходима для подъезда и разгрузки автомашин с товаром, хозяйственных построек, навесов для тары. Эти зоны должны быть четко разграничены и разделены линией озеленения, либо ограждением.

К устройству и планировке магазина предъявляются следующие требования: *технологические, эргономические, строительные, архитектурные и экономические*. Эти требования в первую очередь определяются концепцией магазина. В мерчандайзинге выделяют четыре концепции магазина: **ценовую, театральную, информационно-ознакомительную, экономии времени** (таблица 3.1).

Таблица 3.1 – Требования к устройству, планировке и оборудованию магазина в соответствии с его концепцией

Характеристики	Концепция магазина			
	Ценовая	Театральная	Информационно-ознакомительная	Экономия времени
1 Задачи	1 Снижение издержек. 2 Ориентация на большой поток покупателей	1 Формирование устойчивого спроса с помощью развития вкусов и потребностей покупателей		1 Обеспечение скорости и удобства совершения покупок. 2 Поддержание качества обслуживания в часы пиковых нагрузок магазина
2 Принципы, определяющие устройство и планировку магазина	1 Внутренней логистики 2 Быстроты и удобства	1 Развлечения и интереса торгового зала для покупателя 2 Совместного приобретения товаров 3 Подсказки и развития вкусов покупателей 4 Визуальной информации		1 Быстрое обслуживание большого количества покупателей 2 Отсутствие явного неудобства для покупателей

Продолжение таблицы 3.1

3 Основные требования к устройству и планировке магазина	1 Кратчайшие пути товародвижения 2 Расположение помещений для предпродажной подготовки и торговых залов в одном уровне 3 Предельная функциональность в оформлении торгового зала	1 Комфортность пребывания в магазине 2 Зрительная привлекательность торгового зала 3 Направление покупателя в разные участки зала, усиление сложных мест в зале с помощью акцентов 4 Особые требования к освещению и световым акцентам, цветовому решению 5 Специальные театральные эффекты и дизайнерские приемы		1 Наличие короткого маршрута для спешащих покупателей. 2 Дублирование товаров в разных отделах (при продаже через прилавок)
4 Требования к торговому оборудованию	Обеспечение максимальной вместимости оборудования	Обеспечение эффективного представления разнообразного товара (в том числе, дорогого, мелко-размерного, специального)	Обеспечение товарной выкладки и места для выкладки-консультации, демонстрации и дегустации товара. Соотношение этих площадей в магазинах может достигать до 50 на 50	Оборудование не должно создавать явных преград для движения покупателей

3.2 Торговые помещения магазина. Формы планировок торгового зала

Эффективность торгово-технологического процесса в магазине зависит от наличия определенных функциональных помещений. Помещения магазина подразделяются на торговые и неторговые.

Торговые помещения занимают центральное место в магазине. Их удельный вес может достигать 70 % общей площади магазина. К ним относятся: торговые и демонстрационные залы; столы заказов и упаковки товаров; бюро дополнительных услуг; кафетерии.

Основным помещением магазина является торговый зал. Наиболее рациональной формой торгового зала является квадрат. На практике встречаются торговые залы с соотношением сторон 1:2, 1:3, 1:4 и более. За рубежом супермаркеты и гипермаркеты имеют квадратную форму торгового зала, но существуют и другие (круглая, овальная, треугольная).

Торговый зал подразделяется на следующие функциональные зоны: вход и выход, расчетный узел, зоны размещения товаров, движения потоков покупателей и оказания дополнительных услуг.

Расположение входа в магазин. Если форма торгового зала приближена к квадратной, то вход должен быть размещен посередине, если имеет форму вытянутого прямоугольника, то справа с оставлением части торгового зала справа.

Площадь торгового зала магазина подразделяется на площади: 1) под торговое оборудование; 2) для выкладки товаров; 3) под узлами расчета; 4) для покупателей; 5) для дополнительного обслуживания покупателей.

1) **Площадь, занятая торговым оборудованием**, называется установочной площадью. Коэффициент установочной площади ($K_{уст}$) определяется отношением суммы площадей оснований оборудования ($\sum P_{обор}$), к площади торгового зала ($P_{т.з}$):

$$K_{уст} = \frac{\sum P_{обор}}{P_{т.з}}, \quad (3.1)$$

2) **Площадь для выкладки товаров** называется экспозиционной площадью и представляет собой сумму площадей плоскостей оборудования для показа товаров (горизонтальных, вертикальных, наклонных). Коэффициент экспозиционной площади ($K_{экс}$) исчисляется как отношение площадей всех элементов оборудования для выкладки товаров ($P_{эксн}$) к площади торгового зала магазина:

$$K_{эксн} = \frac{P_{эксн}}{P_{т.з}}, \quad (3.2)$$

Для характеристики **емкости оборудования** определяется коэффициент емкости оборудования ($K_{ем}$) как отношение экспозиционной площади торгового зала к установочной площади:

$$K_{ем} = \frac{P_{эксн}}{P_{уст}}, \quad (3.3)$$

Эффективность использования установочной и экспозиционной площадей характеризуется коэффициентом эффективности, который определяется отношением фактического значения коэффициента установочной (экспозиционной) площади к его оптимальному значению. Оптимальное значение коэффициента эффективности установочной площади зависит от метода продажи товара и площади торгового зала, а у коэффициента эффективности экспозиционной площади еще и от ассортимента товаров:

$$K_{эфф}^{уст(эксн)} = \frac{K_{уст(эксн)}^ф}{K_{уст(эксн)}^н}, \quad (3.4)$$

где $K_{уст(эксн)}^н$ – оптимальный коэффициент установочной (экспозиционной) площади.

Оптимальное значение коэффициента эффективности установочной площади находится в интервале от 0,25 – 0,35. Коэффициент эффективности использования установочной площади может принимать 3 значения:

1. $K_{эфф}^{уст} = 1$ – установочная площадь используется эффективно;
2. $K_{эфф}^{уст} > 1$ – торговый зал загроможден оборудованием, недостаточно место для покупателей, не соблюдается ширина проходов.
3. $K_{эфф}^{уст} < 1$ – недостаточно оборудования для размещения товаров, в связи с этим магазин не дополучает товарооборот

Оптимальное значение коэффициента эффективности экспозиционной площади находится в интервале от 0,7 – 0,8. Коэффициент эффективности использования экспозиционной площади может принимать 3 значения:

1. $K_{эфф}^{эксн} = 1$ – экспозиционная площадь используется эффективно;
2. $K_{эфф}^{эксн} > 1$ – используется оборудование, не отвечающее антропометрическим особенностям человека (слишком высокое).
3. $K_{эфф}^{эксн} < 1$ – недостаточно плоскостей оборудования для выкладки товаров, в связи с этим магазин не дополучает товарооборот.

Для обеспечения эффективности использования установочной площади торгового зала необходимо соблюдать определенную ширину проходов (таблица 3.2).

Оборудование, используемое в магазине, подразделяется на *торговую мебель, весоизмерительное, холодильное, торговые автоматы* и др.

Таблица 3.2 – Ширина проходов между оборудованием в торговых залах магазинов

Расположение проходов	Ширина не менее, м
Между прилавками для хранения личных вещей покупателей и стеной (проход для покупателей в торговый зал)	1,7
Между параллельно расположенными островными горками	1,4
Между островными горками и пристенным охлаждаемым оборудованием	1,6
Между кассовыми кабинами или прилавками обслуживания и установленными параллельно им горками	2,0
Между кабинами контролеров-кассиров	0,6
Между кассовыми кабинами и торцами островных горок	2,0
Между прилавком и оборудованием за прилавком	0,9
Между прилавками	2,8
Между прилавками и стеной	1,2

Торговую мебель классифицируют по различным признакам: месту использования, назначению, способу установки, материалу изготовления и др. По месту использования различают торговую мебель для торговых помещений и мебель, находящуюся в помещениях для приемки, хранения и подготовки товаров к продаже.

Торговая мебель для торговых помещений подразделяется на основную (предназначена для размещения товаров и работы персонала магазина по обслуживанию покупателей) и вспомогательную (создает дополнительные удобства для покупателей).

К основной мебели в магазинах самообслуживания относят пристенное оборудование и островные горки, кабины кассиров-контролеров, а в магазинах, осуществляющих продажу товаров с индивидуальным обслуживанием покупателей, — прилавки для размещения товаров и обслуживания покупателей, шкафы, подшкафники, кассовые кабины.

Оборудование для выкладки товаров может быть *специализированным*, изготовленным применительно к особенностям отдельных групп товаров (лотки для выкладки хлебобулочных изделий, прилавки-аквариумы для живой рыбы и т. п.), и *универсальным*, приспособленным для размещения различных товаров.

Вспомогательная мебель торговых залов — это шкафы для хранения личных вещей покупателей, прилавки для размещения инвентарных корзин, столы и прилавки для упаковки товаров покупателями.

К торговой мебели предъявляются функционально-технологические, эргономические, экономические, санитарно-гигиенические и эстетические требования.

3) Площадь под узлами расчета включает площадь, занятую кассовыми кабинами, проходы и резервную площадь. В целом площадь под узлами расчета должна занимать примерно 15—20 % площади торгового зала магазина.

В магазинах самообслуживания количество рабочих мест кассиров-контролеров определяется исходя из интенсивности покупательского потока и затрат времени покупателей на ожидание обслуживания.

$$K_{кр.м} = \frac{Пт.з}{2n_1 \times T_{вр}}, \quad (3.5)$$

где $K_{кр.м}$ — количество рабочих мест; n_1 — площадь торгового зала на одного покупателя, м² (стесненное движение – 1–3 м², свободное, поточное – 4–7,5 м², сво-

бодное - 10 м²); *Твр* – средние затраты времени покупателя на обслуживание (10 мин).

4) **Площадь для покупателей** должна составлять не менее 50—55 % площади торгового зала, что обеспечивает свободное движение покупателей, тележек с товарами.

5) **Площадь для дополнительного обслуживания покупателей** определяется в соответствии со строительными нормами и правилами (СНиП). Исходными данными для расчетов является площадь торгового зала магазина.

В зависимости от площади и конфигурации торгового зала применяются следующие формы планировок торгового зала магазина: *линейная; островная; боксовая; выставочная; смешанная.*

Линейная планировка — при ее использовании торговое оборудование располагают вдоль стен или в виде нескольких параллельных линий торгового зала. Различают одно-, двухлинейные и более, а также Г- и П-образные планировки.

При *островной* планировке оборудование размещается в виде отдельных островков, имеющих круглую, овальную или прямоугольную форму.

Боксовая планировка предусматривает такую расстановку оборудования, когда оно образует замкнутый контур с одним или двумя выходами. При такой планировке внутри бокса размещается ассортимент одной секции или отдела.

Выставочная планировка целесообразна, когда для осмотра и выбора необходимо представить образцы крупногабаритных товаров, тканей, и других.

Смешанная планировка представляет собой сочетание всех вышеперечисленных планировок. Она применяется в крупных магазинах с широким торговым залом (более 24 м), где товары реализуются различными методами продажи.

3.3 Неторговые помещения магазина

К неторговым помещениям магазина относят:

1) подсобно-оперативные помещения для приемки, хранения и подготовки товаров к продаже (приемочные, кладовые, комплекточные, фасовочные);

2) подсобно-вспомогательные помещения, предназначены для хранения и ремонта оборудования и инвентаря, тары, хранения белья, упаковочных материалов, а также радиоузел, рекламные мастерские;

3) административно-бытовые помещения включают кабинет директора, конторские помещения, столовую (буфет), комнаты отдыха, личной гигиены, санузлы, гардероб, душевые;

4) технические помещения предназначены для размещения котельной, холодильного оборудования, вентиляционных устройств, электрощитовых, ЭВМ и т. п.;

5) площадь связи составляет 15-20% общей площади магазина (коридоры, тамбуры, лестничные клетки).

Площади этих групп помещений определяются на основе нормалей основных планировочных элементов для магазинов. Нормали планировочных элементов установлены на 10 м² площади торгового зала по соответствующим товарным группам.

Существует четыре способа расположения неторговых помещений в магазине: *П-образное; вдоль задней стены здания; в подвале или нижнем этаже здания; Г-образное.*

1. П-образное расположение, при котором помещения для хранения товара

размещены в непосредственной близости от расположения этого товара в торговом зале (рисунок 3.1). Применяется в магазинах ценовой концепции. Недостаток – не позволяет организовать парковку.



Рисунок 3.1 – П-образное расположение неторговых помещений

2. Расположение подсобных помещений *вдоль задней стены здания* (рисунок 3.2). Такое расположение целесообразно, если стоимость земельного участка является не определяющим фактором.

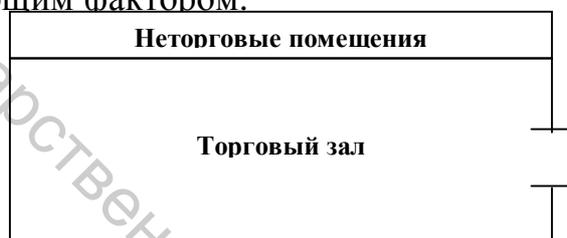


Рисунок 3.2 – Расположение неторговых помещений вдоль задней стены здания

3. Расположение неторговых помещений *в подвале или нижнем этаже здания* используется, если размер участка под магазин не достаточен для строительства складских помещений; стоимость строительства или аренды подвала значительно ниже, чем первого этажа.

Такое расположение может использоваться в магазинах театральной и информационно-ознакомительной концепции, которые обычно располагаются в центре города, где земля очень дорогая (рисунок 3.3).

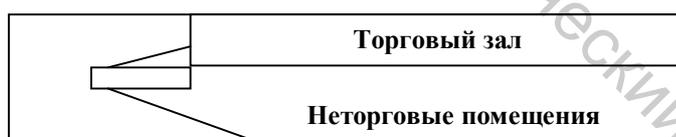


Рисунок 3.3 – Расположение неторговых помещений в подвале или на первом этаже здания

4. Г-образное расположение позволяет организовать большую автостоянку по сравнению со 2 и 3 вариантом. Недостатком такого расположения является значительное расстояние между подсобными помещениями и местом размещения товара в торговом зале (рисунок 3.4).



Рисунок 3.4 – Г-образное расположение неторговых помещений

Такое расположение неторговых помещений подходит для магазинов театральной и информационно-ознакомительной концепций.

3.4 Проектирование торговых зданий

Строительство торговых зданий осуществляется по проектам.

Проект - это комплекс технической и конструкторской документации, содержащий технико-экономическое обоснование, расчеты, сметы, пояснительные записки.

Технико-экономическое обоснование – документ, подтверждающий необходимость проектирования и строительства предприятия в конкретном районе и определенной мощности.

Расчеты — итоги исчисления цифровых данных при проектировании. Расчеты могут быть экономическими и техническими.

Чертежи проекта — графическое изображение зданий, сооружений и отдельных его частей, планировки помещений, размещения оборудования, энергоснабжения и т.д.

Смета — документ, входящий в состав проекта, на основе которого определена стоимость капитального строительства.

Проекты подразделяются на *индивидуальные, повторные, типовые*.

Индивидуальные проекты разрабатываются для одноразового строительства. По ним возводят объекты уникальных зданий и сооружений (универмагов, торговых центров и т.п.). Индивидуальные проекты для немассового строительства могут использоваться *повторно*. *Типовые проекты* предназначены для многократного использования.

Проектирование должно осуществляться на основе единых принципов, наиболее важными из которых являются: 1) последовательность; 2) вариантность; 3) комплексность; 4) использование типовых проектов; 5) применение единой системы нормативов.

Основными документами для проектирования служат:

- 1) СНиП – строительные нормы и правила «Магазины. Нормы проектирования».
- 2) Нормали основных планировочных элементов торговых зданий
- 3) Номенклатура типов магазинов

В СНиП изложены основные требования к планировке магазинов, объемно-планировочные и конструкторские решения, нормы для проектирования.

Нормали – это дополнительные к СНиП разработки на отдельные типы магазинов. В них предусмотрено использование наборов мебели.

Проектирование простых объектов осуществляется в одну стадию, а крупные и сложные проекты проектируются в две.

На первой стадии составляется технический проект, на второй – рабочая документация.

Технический проект содержит:

1. Архитектурно-строительную часть (титульный список с подписями руководителей проектной организации; список авторского коллектива; архитектурное, конструктивное, инженерное решение проекта; схему генерального проекта; планы этажей, фасадов и т.п.).

2. Сметы и технико-экономические показатели включают: расчеты стоимости монтажно-строительных работ; стоимость оборудования, благоустройства и прокладки коммуникаций; стоимость 1м² полезной площади, 1м³ здания и эффективность капитальных вложений.

3. Иллюстрированный материал.

3.5 Организация строительства, реконструкции и ремонта торговых объектов

Строительство торговых объектов осуществляется на основе инвестиций.

Инвестиции – это затраты на создание новых, расширение, реконструкцию, перевооружение действующих основных средств, проектно-монтажные работы, покупку транспортных средств, машин, торгового оборудования и пр.

Инвестиции по источникам образования делятся на собственные и привлеченные.

Титульные списки — это перечень торговых объектов, подлежащих строительству или реконструкции в планируемом периоде. Они состояются на все вновь начинаемые и переходящие стройки. Строительство торговых объектов не разрешается без включения в титульные списки.

Титульный список содержит: название и место расположения объекта; сроки строительства; мощность объекта; сметную стоимость строительства; срок ввода в планируемом периоде. Титульные списки служат основанием для заключения договоров со строительными организациями, финансирования строительства, получения кредитов банка и т.п.

Перед началом строительства осуществляется организационно-техническая подготовка, которая включает нижеследующее.

1. Организационно-подготовительные мероприятия: обеспечение стройки проектно-сметной документацией; отвод территории для строительства; размещение заказов на материалы, конструкции; решение транспортных проблем; решение об использовании местных стройматериалов; определение строительной организации и заключение договора с ней; оформление финансирования.

2. Внеплощадочные подготовительные работы: строительство подъездных путей; строительство линий связи; энерго-, водоснабжение, канализация; присоединение к источникам воды, газа, пара.

3. Внутриплощадочные работы: создание геодезической разбивочной карты для строительства; расчистка территории; планировка территории; создание складского хозяйства для стройматериалов; устройство средств пожаротушения, связи и сигнализации.

Строительство магазинов может осуществляться *подрядным и хозяйственным способами*. При *подрядном способе* заключается договор между заказчиком и строительной организацией. При *хозяйственном способе* все работы выполняются силами и средствами торговой организации.

В улучшении материально-технической базы важное место занимает *реконструкция и ремонт* торговых зданий и помещений.

Реконструкция — это переустройство существующих торговых объектов в основном без расширения зданий и сооружений основного назначения. Реконструкция бывает полная и частичная. *Полная реконструкция* предусматривает корен-

ную перепланировку большей части основных и вспомогательных помещений магазина или склада со сменой внутренних капитальных стен, заменой устаревших видов торгового-технологического оборудования и т.п. *Частичная реконструкция* предполагает замену отдельных конструктивных элементов торгового здания или некоторых его помещений, отдельных видов оборудования и т.п.

При реконструкции торговых объектов составляются задания на проектирование, и разрабатывается другая нормативно-техническая документация.

Для нормального функционирования торговых объектов, поддержания их в надлежащем состоянии может проводиться *капитальный* и *текущий ремонт*.

Капитальный ремонт торговых объектов проводится с целью восстановления изношенной части основных средств и предполагает частичную или полную замену отдельных частей здания. Он проводится на основе проектно-сметной документации по основному перечню работ.

Текущий ремонт осуществляется с целью поддержания торговых зданий и торгового оборудования в надлежащем санитарном, техническом и внешнем состоянии. Он предполагает косметический ремонт потолка, стен, пола, мелкий ремонт оборудования и т.п.

Завершающим этапом строительства (реконструкции) торговых объектов является их прием к эксплуатации. Порядок приема осуществляется в два этапа: 1) предварительная приемка рабочей комиссией; 2) окончательная приемка приемочной комиссией.

3.6 Техничко-экономические показатели использования зданий магазинов

Техничко-экономическая оценка зданий и помещений осуществляется по следующим показателям.

1. *Коэффициент рациональности планировочного решения ($K_{рп}$)* показывает, насколько рационально решена планировка здания магазина.

$$K_{рп} = \frac{P_{раб}}{P_{пол}}, \quad (3.6)$$

где $P_{раб}$ – рабочая площадь, регламентируемая нормами, m^2 ; $P_{пол}$ – полезная площадь, равная площади рабочей плюс коридоры, технические помещения, тамбуры и т.д., m^2 .

Чем выше этот показатель, тем экономичнее и рациональнее планировочное решение. Оптимальным признается решение, когда $K_{рп} = 0,75-0,85$.

2. *Объемный коэффициент (K_o)* характеризует отношение объема здания к рабочей площади и фактически показывает высоту этажей здания.

$$K_o = \frac{O}{P_{раб}}, \quad (3.7)$$

где O — объем здания m^3 .

Этот показатель зависит от размера магазина и может быть от 3,3 до 6–8 м и более.

3. *Коэффициент компактности (K_k)* характеризует качество планировки здания.

$$K_k = \frac{P_{ок}}{P_{пол}}, \quad (3.8)$$

4. *Коэффициент, характеризующий отношение торговой площади к полезной.* Чем выше этот коэффициент, тем эффективнее используется торговая

площадь магазина. По отечественным типовым проектам показатель равен 0,28–0,38; за рубежом 0,6 – 0,7.

4 ТЕХНОЛОГИЯ ТОВАРОСНАБЖЕНИЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВОЙ СЕТИ

4.1 Формы товароснабжения розничной торговой сети и условия их применения

Товароснабжение – сложный комплекс коммерческих и технологических операций по доведению товаров до розничной торговли в количестве и ассортименте, соответствующих спросу населения.

Процесс реального доведения товаров до потребителя называется **товародвижение**.

Принципами товароснабжения являются: планомерность, ритмичность, оперативность, экономичность, централизация, технологичность.

Под источниками товароснабжения понимают звенья в системе товародвижения, которые могут осуществлять снабжение магазинов товарами. Источники подразделяются с учетом территориального признака, отношения к хозяйственным системам. Товарные источники организационно находятся в ведении определенных организаций, объединений, которые заключают договоры на поставку товаров и называются поставщиками товаров.

Процесс доведения товаров до потребителей (розничной торговли) может осуществляться в двух организационно-экономических формах: **транзитной** и **складской**.

Транзитная форма товароснабжения – при которой товар непосредственно из производственного предприятия поступает в магазины, минуя склады оптовой и розничной торговли. К ее преимуществам относятся: исключение повторных перевозок и погрузочно-разгрузочных работ, складских операций; ускорение товарооборачиваемости; уменьшение товарных потерь; сокращение потребности в складах; снижение издержек обращения. Недостатками при чрезмерном расширении транзитной формы являются: неэффективное формирование ассортимента в магазинах; образование излишних товарных запасов и неравномерное их размещение в розничной и оптовой торговле.

Выбор транзитной формы экономически оправдан, если объем розничного товарооборота магазина позволяет принимать транзитную норму отгрузки без образования сверхнормативных запасов товара. Под транзитной нормой отгрузки понимается минимально допустимое количество товаров, отгружаемое одновременно поставщиком в адрес покупателя.

Необходимый объем товарооборота (Tr') для осуществления транзитных отгрузок товаров простого ассортимента определяется по формуле.

$$Tr' = 365 \times \frac{H_{отг}}{Чз}, \quad (4.1)$$

где $H_{отг}$ – норма отгрузки, руб.; $Чз$ – частота завоза, дней.

Для товаров сложного ассортимента – по формуле.

$$Tr'' = 365 \times \frac{H_{отг} \times K_{пост}}{Чз}, \quad (4.2)$$

где $K_{пост}$ – количество поставщиков.

Применение транзитной формы товароснабжения целесообразно при поставке скоропортящихся товаров, радио-, мото -, велотоваров, телевизоров, крупногабаритных товаров, фарфорофаянсовой и стеклопосуды, строительных материалов и других товаров простого ассортимента.

Складская форма товароснабжения – при которой товары завозятся на склады оптовой базы, а затем в розничную торговлю.

Преимущества складской формы товароснабжения: завоз товаров широкого ассортимента и мелкими партиями; учет спроса на товары; ускорение товарооборачиваемости и сокращение издержек обращения магазина; централизованная подсортировка и комплектование товаров.

Недостатки этой формы товароснабжения: значительные издержки по осуществлению транспортно-экспедиционных и складских операций; в целом замедление товарооборачиваемости.

Критерием эффективности складской формы товароснабжения является количество звеньев. Звенья представляют собой склады оптовой и розничной торговли, их число должно быть минимальным.

Основным показателем звенности товародвижения является *коэффициент звенности*, показывающий отношение валового товарооборота к розничному:

$$K_{зв} = \frac{T_{opt} + T_p}{T_p} - 1, \quad (4.3)$$

где T_{opt} – оптово-складской товарооборот, тыс. р.; T_p – розничный товарооборот, тыс. р.

Складская форма товароснабжения применяется по товарам сложного ассортимента, которые требуют преобразования производственного ассортимента в торговый.

4.2 Методы доставки товаров в розничную торговую сеть

При доставке товаров в РТС используются два метода: децентрализованный и централизованный.

При *децентрализованном методе* (самовывозе) транспортно-экспедиционные операции осуществляются силами и средствами покупателей.

Недостатками этого метода являются: неэффективное использование транспортных средств; выполнение работниками розничной торговли не свойственных им функций, что негативно отражается на эффективности деятельности магазина и уровне культуры торговли. Из-за перечисленных недостатков децентрализованный метод ограничено применяется в розничной торговле.

Централизованный метод, при котором доставка товаров объектам розничной торговли производится транспортом поставщика по предварительно разработанным рациональным маршрутам и графикам завоза. Этот метод основан на принципе централизации всех транспортно-экспедиционных работ.

Преимущества централизованной доставки товаров: устранение сверхнормативных простоев транспорта, сокращение потребности в нем и более эффективное его использование; уменьшение числа грузчиков и экспедиционного состава; освобождение руководящих работников магазина от организации транспортно-экспедиционных работ; доставка товаров в розничную сеть по согласованным графикам; устранение излишних складских звеньев; ускорение оборачиваемости товаров; высвобождение

складской площади и сокращение численности складского персонала; сокращение документооборота и упрощение расчетов с поставщиками товаров.

4.3 Организация централизованной доставки товаров

Организации централизованной доставки товаров предполагает разработку плана мероприятий. План мероприятий состоит из пяти частей.

1. Аналитическая часть включает данные о состоянии розничной торговой сети: дислокация торговой сети, характеристика торговых организаций, их группировка по типам, объему товарооборота, режимам работы.

2. Расчетная часть содержит следующие показатели: грузооборот; рациональные размеры поставки товаров; частоту завоза товаров; маршруты, графики доставки товаров; потребность в транспортных средствах и в многооборотной таре.

3. Технологическая часть предусматривает подготовку средств транспорта, экспедиций по отправке и приемке товаров и составление технологических карт товароснабжения.

4. Организационная часть определяет формы и методы управления процессом товароснабжения.

5. Экономическая часть включает расчеты эффективности внедрения централизованной доставки и резервов ее повышения.

В расчетной части плана определяются показатели, обеспечивающие внедрение централизованной доставки.

1. *Определение грузооборота (Q_2) централизованной доставки.*

$$Q_2 = \frac{T_{об}^{цд}}{C_{1т}}, \quad (4.4)$$

где $T_{об}^{цд}$ – объем оборота централизованной доставки, млн. р.;

$C_{1т}$ – стоимость 1 тонны груза, млн. р.;

2. *Расчет рациональных партий и частоты завоза товаров*

Размер партии завоза ($Пз$) определяется по формуле.

$$Пз = T_{одн} \times Чз + T_{одн} \times H_{мин} - З, \quad (4.5)$$

где $Пз$ – размер партии завоза, р.; $T_{одн}$ – однодневный товарооборот, руб.; $Чз$ – частота завоза, дней; $H_{мин}$ – неснижаемый товарный запас, дней; $З$ – запасы товаров на день завоза, руб.

Оптимальная партия единовременного завоза определяется по формуле.

$$П_{оптимз} = \sqrt{\frac{2 I_з \cdot Q_{гп}}{I_{хр}}}, \quad (4.6)$$

где $П_{оптимз}$ – оптимальная партия завоза, т; $I_з$ – издержки по доставке одной партии, руб.; $Q_{гп}$ – годовое поступление товара, т; $I_{хр}$ – издержки по хранению единицы запаса товаров, руб.

Расчет частоты завоза по скоропортящимся товарам определяется исходя из однодневного товарооборота и срока реализации товара:

$$Чз = \frac{T_{мес}}{T_{одн} \times tp}, \quad (4.7)$$

где $T_{мес}$ – месячный товарооборот руб. tp – установленный срок реализации скоропортящегося товара, дней (час).

При равномерной реализации товаров простого ассортимента периодичность их завоза ($\Pi_3^{па}$) определяется по формуле.

$$\Pi_3^{па} = 2(Z_{ср} - Z_{мин}) \quad (4.8)$$

Периодичность завоза по товарам сложного ассортимента ($\Pi_3^{са}$) – по формуле.

$$\Pi_3^{са} = 2K(Z_{ср} - Z_{мин}), \quad (4.9)$$

где $Z_{ср}$ – средний запас товаров, дней; $Z_{мин}$ – минимальный запас товаров, дней; K – коэффициент комплектности, определяемый как отношение среднего числа разновидностей товаров в одной партии к количеству разновидностей, предусмотренных ассортиментным перечнем, доля ед.

3. Разработка графиков и маршрутов доставки товаров.

Графики завоза товаров в магазины составляются розничными торговыми организациями совместно с поставщиками товаров по дням недели или числам месяца (таблица 4.1).

Таблица 4.1 – Образец графика завоза товаров в магазин

График завоза товаров
Доставка (наименование товара) на (месяц) 20__ г.

от _____

(наименование поставщика)

Номер и адрес магазина	Завоз на месяц, тыс. руб.	В том числе по дням, тыс. руб.												
		1	2	3	4	5	...	25	26	27	28	29	31	
1 Магазин №1	2500													
2 Магазин № 2	3500													

Одновременно с графиками разрабатываются и маршруты завоза. *Маршрут завоза* – это путь перевозки товара от места его отправки до розничной торговой организации.

Для составления маршрутов необходима картосхема района, обслуживаемого поставщиком. На картосхеме нанесены расстояния и дороги, соединяющие поставщика и магазины розничных организаций.

Маршруты разрабатываются в зависимости от грузоподъемности используемых автомобилей. Если объем завоза в магазин больше или кратен грузоподъемности автомобиля (с учетом класса груза), то товары доставляют одним или несколькими полностью загруженными автомобилями – это **маятниковый маршрут**.

Если объем поставки товаров в магазин меньше грузоподъемности автомобиля, то маршрут включает два и более близко расположенных магазина и называется **кольцевым**. Он позволяет обеспечить полное использование грузоподъемности автомобиля.

4. Определение потребности в транспортных средствах.

Необходимое количество транспортных средств (M) определяется по формуле:

$$M = \frac{Q_g}{Pa} \times d, \quad (4.10)$$

где Q_g – количество грузов, подлежащих перевозке в предстоящий период, т;

Pa – суточная производительность одного автомобиля, т/час;

d – количество дней за которые необходимо перевезти груз.

Суточная производительность автомобиля ($Па$) определяется по формуле:

$$Па = \frac{T_{пол} \times K_g \times G_a}{\frac{P}{C} + T_{пр}}, \quad (4.11)$$

где $T_{пол}$ – полезное время работы автомашины за сутки, ч; K_g – коэффициент использования грузоподъемности автомобиля; G_a – грузоподъемность автомобиля, т; P – расстояние рейса, км; C – техническая скорость движения автомобиля, км/ч. $T_{пр}$ – время простоя автомобиля под погрузкой и выгрузкой, ч.

5. Определение потребности в многооборотной таре

Необходимое количество многооборотной тары (M_m) определяется по формуле:

$$M_m = \frac{Q_g \times T_{об1}}{\Gamma_m \times K_m \times T_{э}}, \quad (4.12)$$

где Q_g – количество грузов, подлежащих поставке, т; $T_{об1}$ – время оборота единицы тары, дней; Γ_m – грузоподъемность единицы тары, т; K_m – коэффициент использования грузоподъемности тары; $T_{э}$ – время эксплуатации тары в плановом периоде, дней.

Необходимое количество автомобильных контейнеров (M_k) рассчитывают по формуле:

$$M_k = \frac{Q}{O_k \times V_k}, \quad (4.13)$$

где O_k – оборачиваемость контейнера, раз; V_k – вместимость одного контейнера, т.

4.4 Технология товароснабжения с применением тары-оборудования

Тара-оборудование – малотоннажные передвижные контейнеры грузоподъемностью 350 – 400 кг, предназначенные для транспортировки товара из производственных предприятий в торговые залы магазинов и реализации товаров.

Наибольшее распространение в Беларуси получили *контейнеры универсальные на жестких опорах* и *колесные контейнеры*.

Контейнеры на жестких опорах значительно долговечнее, но требуют полной механизации погрузочно-разгрузочных работ, что в условиях измельченности розничной сети не всегда технически возможно и дорого.

Достоинство контейнеров на колесной основе состоит в том, что их использование не требует полной механизация погрузочно-разгрузочных работ. Однако они имеют недостатки: колесные механизмы часто выходят из строя; при их использовании необходим автотранспорт с грузоподъемным бортом; сложно штабелировать.

Колесные контейнеры подразделяются на: *контейнеры универсальные* (для всех групп товаров); *роликовые контейнеры для расфасованных овощей, бакалеи, хозяйственных товаров*; *контейнеры трехъярусные для кондитерских и бакалейных товаров*; *колесные многоярусные для хлеба*.

Потребность в таре-оборудовании (K_{m-o}) определяется по формуле:

$$K_{m-o} = \frac{T_g(H + 3,5)}{m_1}, \quad (4.14)$$

где K_{m-o} – количество тары-оборудования в системе, штук; T_2 – годовой грузооборот (кг) или товарооборот (р.); m_1 – вместимость единицы тары-оборудования, кг или р.; H – норматив товарных запасов в магазине, дней; 3,5 – дни оборота тары-оборудования у поставщика и транспорта.

Экономический эффект от внедрения тары-оборудования получают предприятия промышленности, организации торговли и транспорта. *Промышленные предприятия* – за счет механизации процессов труда, вытеснения из производства традиционной транспортной тары (ящиков, мешков, бочек, бумаги). *Организации торговли* – за счет снижения затрат труда на разгрузку автомобилей, приемку, упаковку, выкладку в торговом зале, фасовку, внутримагазинное перемещение. *Организации автотранспорта* — за счет сокращения простоев, повышения коэффициента использования транспортных средств.

5 ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В МАГАЗИНЕ

5.1 Сущность и содержание торгово-технологического процесса в магазине

Торгово-технологический процесс (ТТП) представляет собой совокупность взаимосвязанных и последовательных операций, целью которых является доведение товаров до потребителей с наименьшими затратами труда при сохранении потребительских свойств товаров и высокой культуре обслуживания.

Под операцией понимается часть торгово-технологического процесса, выполняемая отдельными работниками, соответствующими приемами и методами.

Технологический процесс состоит из основных и вспомогательных операций.

Основные операции связаны с продажей товаров и обслуживанием покупателей. К ним относятся: организация покупательских потоков в торговом зале; размещение и выкладка товаров на торговом оборудовании; организация расчетов за товары; оказание дополнительных услуг.

Вспомогательные операции обеспечивают осуществление основных операций. Они связаны с обработкой товарных потоков и тары, и включают: разгрузку транспортных средств; распаковку и приемку товаров по количеству и качеству; размещение на хранение и хранение товаров; подготовку товаров к продаже; доставку товаров в торговый зал; организацию хранения и сдачи тары.

Организация торгово-технологического процесса определяется следующими факторами: 1) спросом и предложением товаров; 2) степенью готовности товаров к продаже; 3) состоянием товарных запасов и материально-технической базы магазина; 4) системой товароснабжения; 5) типом, размером и специализацией магазина; 6) степенью самостоятельности магазина.

На практике сложились три схемы торгово-технологического процесса.

1. При поставке товаров в таре-оборудовании или на поддонах торгово-технологический процесс включает следующие операции: разгрузка транспорта; приемка товаров по количеству и качеству; транспортировка в торговый зал; продажа товаров, дополнительные услуги.

2. При необходимости накопления товаров в магазине после приемки товары доставляются в места хранения и размещаются на хранение.

3 *схема* используется в случае необходимости подготовки товаров к продаже

(утюжка одежды, расфасовка сыпучих товаров, разруб мяса и др.). В этом случае товары после хранения доставляются в места их подготовки к продаже, а после осуществления подготовительных операций транспортируются в торговый зал.

ТТП условно можно разделить на три этапа:

I этап включает операции с товарами до их предложения покупателям (например, разгрузка транспортного средства, доставка товаров в зону приемки, приемка товаров, доставка товаров на хранение или подготовку, подготовка к продаже, подача в торговый зал, размещение и вкладка);

II этап – операции непосредственного обслуживания покупателей (встреча покупателя, предложение товаров, отбор товаров, расчет);

III этап – дополнительные операции по обслуживанию покупателей (прием заказов, раскрой тканей, подгонка одежды, доставка товаров на дом).

Документально ТТП может быть оформлен в виде технологической карты. **Технологическая карта** – это форма технологической документации, которая включает операции выполнения технологических процессов в магазине с указанием используемых технических средств, затрат времени и труда.

В состав технологической карты входят следующие разделы:

1. Групповой ассортимент реализуемых товаров.
2. Типовые технологические процессы и операции.
3. Технологическое оборудование и производственный инвентарь.
4. Технологический процесс возврата и утилизации тары.
5. Контроль качества.
6. Основной торговый персонал.
7. Вспомогательные материалы.
8. Требования безопасности труда.

Разработка технологических карт наиболее целесообразна для крупных магазинов (супермаркет, универсам, универмаг). К сожалению, в настоящее время технологические карты, не получили широкого распространения в практической деятельности торговых организаций.

При организации ТТП необходимо соблюдать следующие принципы: обеспечение комплексного подхода к его построению; создание максимальных удобств для покупателей; достижение наиболее рационального использования помещений и торгово-технологического оборудования магазина; создание для работников магазина благоприятных условий труда и отдыха; обеспечение необходимой экономической эффективности работы магазина.

Основными направлениями повышения эффективности ТТП являются: внедрение современных форм организации торговли и методов продажи товаров; механизация и автоматизация ТТП; внедрение АСУ на базе современных программных продуктов; увеличение поступления от поставщиков полностью подготовленных к продаже товаров; повышение профессионального уровня персонала; использование оптимального решения ТТП.

5.2 Организация приемки товаров в магазине

Приемка товаров – важнейший элемент торгово-технологического процесса, от которого во многом зависит качество товаров.

Приемка товаров осуществляется материально ответственными лицами в соответствии с:

1) положением о приемке товаров по количеству и качеству (ПСМРБ № 1290 от 03.09.2008);

2) положением о поставке товаров в Республику Беларусь (1996);

3) уставами железнодорожного, автомобильного, водного и воздушного транспорта и правилами перевозки грузов.

Положение о приемке товаров по количеству и качеству определяет общий порядок и правила приемки товаров по количеству и качеству, регулирует отношения между продавцом и покупателем при приемке товаров, поставляемых по договорам купли-продажи или мены, которые заключены между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

Приемка товаров проводится покупателем в соответствии с условиями договора для подтверждения выполнения продавцом обязательств по их поставке. Покупатель проводит приемку самостоятельно либо с участием представителей продавца, торгово-промышленной палаты; республиканского органа государственного управления и другой государственной организации, подчиненной Правительству РБ (продавец и покупатель подчинены одному республиканскому органу гос. управления), органа по сертификации продукции, испытательного центра или лаборатории.

Приемка товаров по количеству производится путем сопоставления данных сопроводительных и транспортных документов (товарно-транспортных накладных, счетов-фактур, спецификаций, упаковочных ярлыков, описей и др.) с фактическим наличием товаров.

При поставке товаров без тары, в открытой или поврежденной таре товар принимается в момент его доставки в магазин с определением массы нетто и количество товарных единиц.

При поставке товаров в исправной таре проверяется масса брутто, количество тарных мест и маркировка. Окончательная приемка товаров со вскрытием тары по массе нетто и количеству товарных единиц производится в течение 10 дней с момента доставки, а по скоропортящимся товарам не позднее 24 часов (таблица 5.1). Приемка товаров по количеству товарных единиц проводится путем сплошного подсчета с полной выкладкой товара из тары (при необходимости и возможности из упаковки), его промера, взвешивания и другого измерения количества. Выборочная проверка количества товара допускается, если это предусмотрено договором или законодательными актами.

Приемка одной партии товара проводится непрерывно. При приемке большой партии допускается перерыв, если обеспечены меры по сохранности товаров.

При обнаружении недостачи покупатель должен приостановить приемку, обеспечить отдельное хранение этой партии товаров от имеющихся товаров в магазине, вызвать представителя продавца и составить акт за подписями лиц, принимавших товар. Покупатель по любому средству срочной связи должен уведомить продавца о выявленной недостаче в течение 24 часов, а по скоропортящимся товарам немедленно после обнаружения недостачи. Иногородный продавец на следующий день после получения вызова должен уведомить покупателя о том, будет ли направлен представитель для участия в проверке.

Таблица 5.1 – Сроки приемки товаров по количеству и качеству в магазине

ТОВАР			ПРИЕМКА					
			количественная		качественная			
			предварительная: по массе брутто, количеству тарных мест маркировке	окончательная: по массе нетто, коли- честву товарных единиц	в соответствии со стандартами, ТУ, сопроводительными документами			
ПОСТАВКА	однородная	без тары, в открытой или по- врежденной таре	нескоропортящихся	—	в момент доставки	10 дней		
			скоропортящихся			не позднее 24 часов		
		в исправной таре	нескоропортящихся			в момент доставки	10 дней	10 дней
			скоропортящихся				не позднее 24 часов	не позднее 24 часов
	иностранная	без тары, в открытой или поврежденной таре	нескоропортящихся	—	в момент доставки	20 дней		
			скоропортящихся			не позднее 24 часов		
в исправ- ной таре		нескоропортящихся	в момент доставки			10 дней	20 дней	
		скоропортящихся				не позднее 24 часов	не позднее 24 часов	

Представитель однородного продавца должен явиться не позднее следующего дня, а по скоропортящимся товарам – не позднее 4ч после получения вызова (если в договоре не указан иной срок).

Представитель иностранного продавца должен явиться в течение 3 дней, не считая дороги, либо уполномочить для приемки юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуального предпринимателя.

Представитель продавца или иной представитель должен иметь удостоверение или доверенность на право приемки товара, в которых должны быть указаны: дата выдачи и его номер; Ф.И.О., место работы и должность; наименование покупателя; принимаемый товар.

На выявленную недостачу составляется акт по утвержденной форме. Если в процессе приемки выявлены излишки, то это также отражается в акте.

Акт подписывают все лица, участвующие в приемке товаров по количеству, лицо не согласное с содержанием акта, подписывает его с изложением собственного мнения. При отказе лица, принимавшего участие в приемке товаров от подписания акта, в нем делается соответствующая запись

К акту должны быть приложены следующие документы:

- копии сопроводительных документов;
- упаковочные ярлыки, кипные карты;
- пломбы от грузовых мест, в которых обнаружена недостача;

- заверенная копия транспортного документа и копия претензии перевозчику, если она предъявлялась;
- удостоверение представителя, выделенного для участия в приемке;

Акт приемки товаров должен быть утвержден руководителем торговой организации или индивидуальным предпринимателем не позднее, чем на следующий день после составления акта.

Приемка товаров по качеству. Товары, поступившие в исправной таре, принимаются по качеству и комплектности: при однородной поставке – не позднее 10 дней, при неоднородной поставке – не позднее 20 дней, а по скоропортящимся товарам не позднее 24 часов после их поступления в магазин.

При приемке товаров по качеству одновременно проверяется тара и упаковка, их маркировка.

Приемка товаров по качеству осуществляется в соответствии с требованиями стандартов, технических условий, договоров, а также по сопроводительным документам, удостоверяющим качество (сертификатам соответствия, удостоверениям о качестве, ветеринарным свидетельствам и др.). Не подлежат приемке товары с истекшим сроком годности, хранения (реализации); товары, не прошедшие обязательную сертификацию.

Покупатель может установить несоответствие качества товаров после проведения приемки, в процессе хранения, подготовке к продаже, продаже в случае их возврата конечным покупателем либо использования в производственном процессе при выявлении скрытых недостатков.

Скрытые недостатки товаров актируются. Акт составляется покупателем в течение 24 часов после их обнаружения.

При необходимости для проверки качества товара могут быть отобраны образцы, их количество определяется в соответствии с договором или законодательством. Результаты проверки качества образцов распространяются в отношении качества всей принимаемой партии товара, из которой они были отобраны.

При обнаружении несоответствия качества приемка приостанавливается, товар изолируется от однородных товаров, имеющихся в магазине, вызывается продавец. Дальнейшие условия и последовательность осуществления приемки товаров по качеству аналогична количественной приемки.

В день окончания приемки составляется акт определенной формы, который подписывается всеми членами комиссии, лицо, не согласное с содержанием акта, излагает свое мнение письменно.

Важным элементом качественной приемки является экспертиза, которая осуществляется на основе соответствующего договора или гарантийного письма.

Экспертиза может осуществляться: министерством здравоохранения РБ; государственным комитетом по стандартизации, метрологии и сертификации; департаментом экономического контроля; министерством торговли РБ и ее организациями на местах; торгово-промышленной палатой РБ и ее структурами; санитарно-эпидемиологическими центрами; центрами стандартизации и метрологии.

Срок проведения экспертизы – 14 дней. Ее результаты оформляются соответствующим актом экспертизы. При несогласии с оценкой экспертизы возможна повторная экспертиза или решение вопросов в суде.

5.3 Хранение и подготовка товаров к продаже

После приемки товары направляются в места хранения для создания необходимого размера товарных запасов. Задачами торговых работников по организации процесса хранения товаров в магазине являются: обеспечение количественной и качественной сохранности товаров с наименьшими потерями; создание оптимальных условий для быстрого и четкого выполнения торговых-технологических процессов; эффективное использование площади хранения и емкости торгово-технологического оборудования.

Хранение товаров в магазине имеет свои особенности: хранение небольших партий; необходимость обеспечения разных условий хранения для товаров различных товарных групп; быстрая обновляемость запасов.

Процесс хранения включает следующие операции:

- 1) размещение товаров на хранение;
- 2) укладку в местах хранения;
- 3) создание соответствующих режимов хранения;
- 4) наблюдение и поддержание условий хранения.

1. Размещение товаров на хранение предполагает их группировку по режимам хранения с учетом их потребительских свойств. Товары одинаковые или близкие между собой по режиму хранения размещаются по ассортиментному признаку рядом, но соблюдением товарного соседства (например, мука – крупа, ткани – одежда). Несовместимо хранение товаров с резкими запахами (рыба, парфюмерия, моющие средства), с различной степенью гигроскопичностью например, нельзя хранить соль, сахар, муку с овощами и фруктами.

В камерах хранения за определенными группами товаров закрепляются постоянные места. При размещении товаров на хранение учитывается длительность хранения; сроки поступления и подачи товара в торговый зал. В глубине помещения хранят товары с замедленной оборачиваемостью, вблизи от выхода громоздкие товары и товары с быстрой оборачиваемостью.

2. При хранении товаров в магазине используются следующие способы укладки: *штабельная; стеллажная; рядовая; навалом; в подвешенном состоянии.*

Штабельная укладка используется чаще в продовольственных магазинах при поступлении товаров в мешках, ящиках, бочках. Например, бакалея, молочные продукты, безалкогольные напитки, вино-водочные изделия. Основой штабеля является поддон либо подтоварник. Различают следующие виды штабельной укладки: прямую, когда каждое верхнее место совпадает с нижележащим; обратную, где штабель образуется в виде клеток; перекрестную – верхний ряд укладывается поперек грузов нижнего ряда (наиболее устойчивая укладка);

Стеллажная укладка, при которой распакованные товары или товары в мягкой упаковке укладываются на стеллажи рядами или стопками.

Рядовая укладка используется только для громоздких товаров, таких как мебель, пианино, мотоциклы. *Навалом* хранение товаров осуществляется в деревянных ларях (картофель, овощи, цемент и др.). *В подвешенном состоянии* хранят одежду, туши мяса и др.

3. Создание соответствующих режимов хранения заключается в поддержании необходимой температуры, влажности, освещенности и санитарно-

гигиенических условий, соблюдении сроков хранения. Повышенная температура приводит к усушке товаров, низкая температура и высокая влажность способствуют появлению плесени, ржавчины, что отрицательно влияет на качество товаров.

4. Наблюдение за условиями хранения и их поддержание возлагается на материально ответственных лиц и предполагает регулярный осмотр товаров, очистку от загрязнений, дезинфекцию и дератизацию.

Подготовка товаров к продаже включает общие и специальные операции.

Общие операции совершаются со всеми товарами и включают проверку целостности упаковки, распаковку из внешней тары, проверку маркировки товаров, их качества, внешнего вида после хранения, сортировку и т.п.

Специальные операции требуют особых приемов, наличия специального оборудования для подготовки товаров к продаже. По непродовольственным товарам к таким операциям относятся: утюжка одежды, сборка, проверка и настройка сложнотехнических товаров. Выполнение этих операций требует не только наличия нормативно-технической документации, но и технически оснащенных рабочих мест и т.д.

По продовольственным товарам к специальным операциям относятся фасовка, нарезка, упаковка. Необходимость этих операций обуславливается тем, что товары, поступающие в розничную торговлю, в своем большинстве недостаточно подготовлены к продаже. Поэтому вынужденно процесс производства продолжается в магазине, хотя с экономической точки зрения это неэффективно.

5.4 Товарные потери в розничной торговле и пути их сокращения

В магазинах товарные потери возникают в процессе хранения товаров, подготовки их к продаже и реализации. Товарные потери делятся на *нормируемые* и *ненормируемые*.

К нормируемым потерям относятся: естественная убыль; бой, лом товаров вследствие их хрупкости; бой порожней стеклянной посуды, отходы при подготовке отдельных видов товаров к продаже; технологические потери; порча товаров или повреждение потребительской тары.

Естественная убыль представляет собой потери товара (уменьшение его массы при сохранении качества в пределах требований нормативных документов) из-за усушки, выветривания, распыла, утечки (таяние, просачивание), разлива при перекачке и отпуске жидких товаров.

Нормы естественной убыли устанавливаются Министерством торговли в процентах к розничному товарообороту и дифференцируются по отдельным товарам в зависимости от времени года (предельный их уровень 0,4 %).

Товарные потери от боя, лома, порчи товара и повреждения потребительской тары в определенной степени также являются следствием ряда объективных (для торговых организаций) причин: использованием экономичной, но непрочной транспортной тары (картонные ящики, бумажные и сетчатые мешки, полимерная пленка и т. п.); недостаточно высоким уровнем механизации погрузочно-разгрузочных работ; состоянием автомобильных дорог и др.

Нормируемыми технологическими отходами и потерями в торговле являются: отходы, образующиеся при подготовке к розничной продаже колбас и мясо-

копченостей чистой массой; отходы и потери мяса, мясопродуктов, других товаров при машинной нарезке в магазинах; потери от зачистки монолита сливочного масла; потери сухого льда и расход углекислого газа, обусловленные технологией реализации отдельных видов товаров и другие потери.

Товарные потери от боя, лома, порчи товаров или повреждения потребительской тары в организациях торговли при хранении и реализации товаров оформляются актами типовой формы по мере их выявления. После утверждения акта о наличии потерь товаров бой уничтожается специально созданной для этого комиссией. Акты, отражающие потери и уничтожение боя, хранятся у материально ответственных лиц и передаются в бухгалтерию вместе с инвентаризационными описями. В процессе выведения результатов инвентаризации подсчитывается общая сумма потерь (боя), зафиксированная в актах, составленных в межинвентаризационный период. Списание этих потерь производится в сумме, зафиксированной в актах, но не выше установленных норм.

К ненормируемым потерям относятся: порча и недостача товаров сверх установленных норм; недостача товаров, по которым нормы потерь не установлены.

Источники списания потерь в пределах норм естественной убыли и потерь товаров от боя, лома и порчи должны оговариваться в договоре поставки, если эти потери несет организация торговли, *они списываются за счет прибыли*.

Недостача товаров в пределах установленных норм списывается с материально ответственных лиц по тем ценам, по которым товары были оприходованы. Отнесение товарных потерь на издержки обращения производится по покупным ценам; разница между покупными и розничными (продажными) ценами списывается за счет торговой надбавки.

Выявленные при инвентаризации товарные потери сверх установленных норм естественной убыли товаров и норм потерь от боя, лома, порчи товаров, повреждения потребительской тары относятся на материально ответственных лиц по розничным ценам.

В магазинах и отделах, работающих по методу самообслуживания, установлены дополнительные нормы списания потерь сверх норм естественной убыли. Предельные нормы установлены в размере 0,15-0,4% к обороту товаров, реализуемых по методу самообслуживания. Размер конкретных норм определяется на местах с учетом объема товарооборота, места расположения магазина, его ассортимента и времени года. В продовольственных магазинах самообслуживания при снижении потерь товаров против установленных норм разрешается 60% суммы экономии использовать на премирование работников, обеспечивающих эту экономию.

Ликвидации или снижения товарных потерь в магазине можно добиться путем: четкой организации учета и контроля за движением товарно-материальных ценностей; надлежащего обеспечения и поддержания режимов и условий хранения; правильной организации материальной ответственности; применения моральных и материальных стимулов к работникам, ответственным за хранение.

5.5 Размещение и выкладка товаров в торговом зале

Под размещением товаров понимают выбор места расположения каждой товарной группы на площади торгового зала в соответствии с планом помеще-

ния, а отдельных видов товаров – внутри групп. Существует два подхода к размещению товаров: *традиционный* и *мерчандайзинговый*.

Традиционный подход (концепция сбалансированного магазина) предполагает, что площадь, отводимая под товар, должна быть пропорциональна объемам его продаж. Кроме того, при определении площади, занимаемой товаром, учитываются: прибыль, получаемая от реализации товара; запас товаров в торговом зале; необходимость поддержания желаемого направления движения покупательских потоков; этажность торговых залов, места расположения эскалаторов и межэтажных лестниц, главных входов и выходов.

При таком размещении товаров покупатели, прежде чем попасть к месту расположения товаров частого спроса, должны пройти через торговое оборудование (отделы), где размещены недорогие товары импульсивного спроса. Недостатком традиционного подхода является то, что из-за долгого поиска нужного товара посетитель может не получить удовлетворение от совершенной покупки.

В соответствии с *мерчандайзинговым подходом* размещение товаров (отделов) основывается на законах психофизиологии человека. Поведение посетителей неоднородно на протяжении всего маршрута по торговому залу, они замечают товары с разной степенью внимания. Поэтому для получения дополнительных доходов магазин при размещении товаров должен максимально учитывать поведение посетителя.

При размещении товаров в соответствии с мерчандайзинговым подходом учитываются: роль и статус товара (группы товаров) в удовлетворении потребностей покупателей; особенности товара (размеры); методы их продажи; частота спроса; продолжительность отбора товаров; расположение «холодных» и «горячих» зон.

«Холодные» зоны – это наименее посещаемые покупателями места в торговом зале. «Горячие» зоны – это наиболее посещаемые покупателями места в торговом зале (рисунок 5.1).

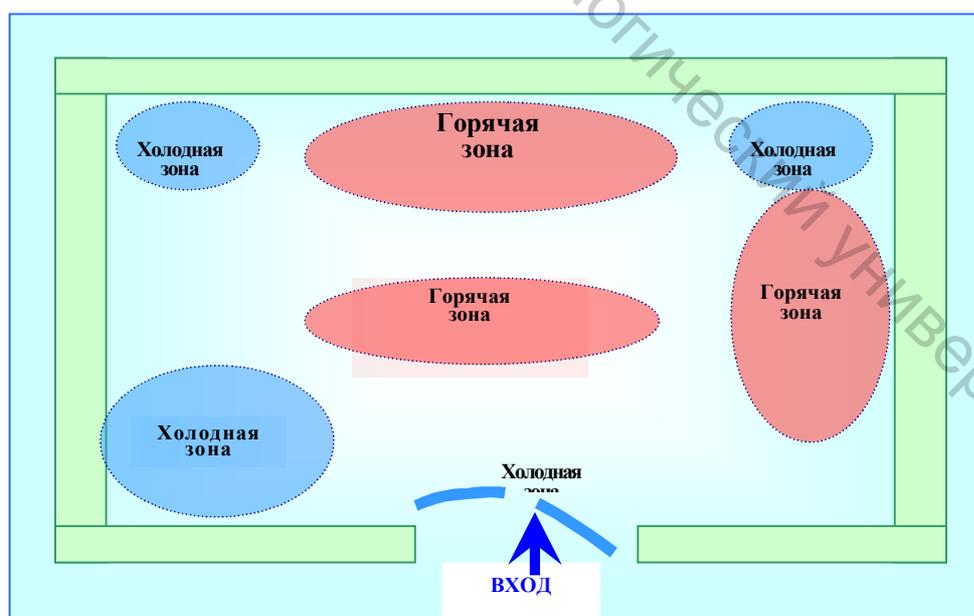


Рисунок 5.1 – Расположение «холодных» и «горячих» зон в торговом зале

Мерчандайзинговый подход позволяет обеспечить: комплексность в обслуживании покупателей; равномерность посещения отделов торгового зала; равномер-

ность распределения внимания посетителей в течение всего времени пребывания в торговом зале; свободу и удобство перемещения в торговом зале; возможность совместного приобретения товаров.

Выкладка товаров — это метод показа и укладки отдельных видов товаров на торговом оборудовании в торговом зале магазина.

Выделяют четыре основные **функции выкладки**: информационно-коммуникативная; организационная, убеждения; стимулирования.

Информационно-коммуникативная функция дает представление покупателю о широте и глубине ассортимента конкретных товаров; возможности покупки сопутствующих товаров; наличии товаров-заменителей; наиболее популярных товарах.

Организационная функция сводится к систематизации товаров на торговом оборудовании, что позволяет персоналу эффективно использовать свое рабочее время.

Функция убеждения выкладки позволяет: выделить основную черту товара, которая может побудить потребителя к покупке; обеспечить отличную видимость товара, используя различные виды освещения.

Функция стимулирования выкладки способствует импульсивному принятию решения покупателем о покупке товара, что обеспечивается за счет использования суггестивных психотехнологий.

В зависимости от метода продажи выделяют: декоративную и товарную выкладки. *Декоративная выкладка* позволяет привлечь внимание покупателей к товарам. Она применяется для оформления наружных витрин и витрин в отделах, где продажа товаров осуществляется традиционным способом.

Товарная выкладка используется при самообслуживании для показа и отпуска товара. Существуют несколько способов выкладки товаров: *горизонтальная, вертикальная, фронтальная, навалом, в тележках и другие.*

При *вертикальном способе выкладки* однородные товары выкладываются на полках по вертикали сверху вниз (занимая все или несколько полок). Достижение более высоких объемов продаж при вертикальной выкладке обеспечивается, когда вертикаль занята полностью однородным товаром. Вертикальная выкладка обеспечивает хорошую обозримость товаров, что позволяет покупателям быстро ориентироваться в ассортименте и совершать покупку. Применение этого способа выкладки целесообразно для товаров массового спроса.

При *горизонтальном способе выкладки* определенные однородные товары размещают вдоль по всей длине оборудования, выделяя каждому товару одну - две полки. Горизонтальный способ выкладки рекомендуется использовать при показе крупногабаритных и мелких товаров различного назначения.

Из двух способов выкладки предпочтительнее вертикальный способ, так как товар, вертикально расположенный на торговом оборудовании, имеет большую вероятность быть увиденным покупателем, который чаще смотрит на то, что расположено на уровне глаз.

При *фронтальной выкладке* – один образец товара выставляется в полную величину, а остальные расположенные за ним, видны частично, либо не видны. Применяется для выкладки книг, игрушек, продовольственных товаров крупных размеров, например коробки конфет.

Критерии и технологии выкладки товаров представлены в таблице 5.2.

Таблица 5. 2 – Критерии и технологии выкладки товаров

Критерий	Технология выкладки	Применение
Возрастающая шкала цен	Все товары одной товарной группы располагаются в порядке возрастания от наименьшей цены до самой высокой	Необходимо акцентировать внимание потребителя на информации о цене. Например, на полке представлены майонезы разных производителей, в одном конце полки майонезы дешевле, а в другом дороже. Выкладка вино-водочных изделий - чем выше полка, тем дороже товар. Такая выкладка привлекает потребителей и позволяет им экономить время при выборе товаров
Цена	На одной полке располагаются товары, продаваемые по одной и той же цене, даже если они принадлежат к разным товарным группам	В случае изменения цены — скидок, сезонных распродаж, продаж остатков товаров. В самом примитивном случае — «на этой полке все по 1 000 рублей»
Цвет	Выставляются вместе все товары одного цвета	Если товар изначально поставляется подобранным по цветам (например, модный цвет в одежде)
Марка	Выставляются товары одной марки	Если рекламируется конкретная марка товара
Размер	Выставляются вместе товары одного размера	Рациональное решение для магазина самообслуживания, предлагающего товары, отличающиеся по размерам (одежда, обувь)
Модель	Чаще текстильные товары группируются по моделям	В случае, когда не подходит выкладка по размерам (из-за недостатка торговой площади)
Функциональное дополнение	Объединяются товары, потребление которых взаимосвязано	Для товаров, которые дополняют друг друга (фотоаппарат и фотопленка) или могут употребляться вместе (торт и шампанское)
Тема	Объединяются товары, принадлежащие к определенной «теме»	При необходимости проинформировать покупателя о возможности наиболее полного удовлетворения определенной потребности, так как ценность товара увеличивается при возможности приобрести и другие товары с тем же декором или дизайном, содержанием тех же полезных веществ и т.п.
	Товары, объединенные определенной идеей	Например, «все, что Вы можете поставить на полках в кухне»
	Группировка по видам и стилям	Наиболее часто встречаемый пример — в рамках своей группы упорядочиваются товары одного поставщика или продаваемые под одной маркой. Традиционно применяется в магазинах косметики и парфюмерии: товары Nivea, MaxFactor, Lumine и другие группируются; дальше происходит деление в группе: помада MaxFactor, тени MaxFactor и так далее.
	Группировка по назначению	Средства по уходу за волосами — в одном месте, по уходу за ногтями — в другом.
	Товары одного производителя (корпоративный блок) Корпоративный блок – это место на стеллаже, выделенное и закрепленное под размещение товаров конкретного производителя	Группа товаров одного производителя занимает высокую долю в общем объеме реализации по данной товарной группе (более 5%). Продукция имеет упаковку прямоугольной формы или близкой к ней (бакалея, молочные товары, соки в упаковку «Тетра-Пак»)

Продолжение таблицы 5.2

Критерий	Технология выкладки	Применение
Тип упаковки	Вместе представляются товары в одинаковой упаковке (все в пакетиках, все в коробках)	Более точно отвечает требованиям потребителя (данная технология чаще используется при выкладке продуктов питания)
Степень прибыльности товара	Наилучшее место предназначается для товара, который обеспечивает больший валовой доход	При продаже продовольственных товаров, имеющих большой оборот (колбасные, мясные, молочные товары)
Высокое качество, респектабельность, элитность товара	Используется для того, чтобы показать великолепие и разнообразие продуктов, собранных со всего мира.	Применяется, в основном, при представлении элитных редких товаров, большей частью продовольственных и одежды. Применяется в крупных магазинах театральной концепции, которые делают упор на широту ассортимента
Сырье	Вместе представляются товары, изготовленные из одного сырья	В случае, когда покупатель достаточно осведомлен о сырье и его влиянии на качество

Правила выкладки товаров необходимо: однородные товары следует выкладывать вертикально; выкладка должна быть обильной; информация о товаре на упаковке должна располагаться лицом к покупателю; покупатель лучше видит товары, расположенные справа по ходу его движения; оптимальная зона обзора товаров на торговом оборудовании находится на высоте уровня глаз (рисунок 5.2).

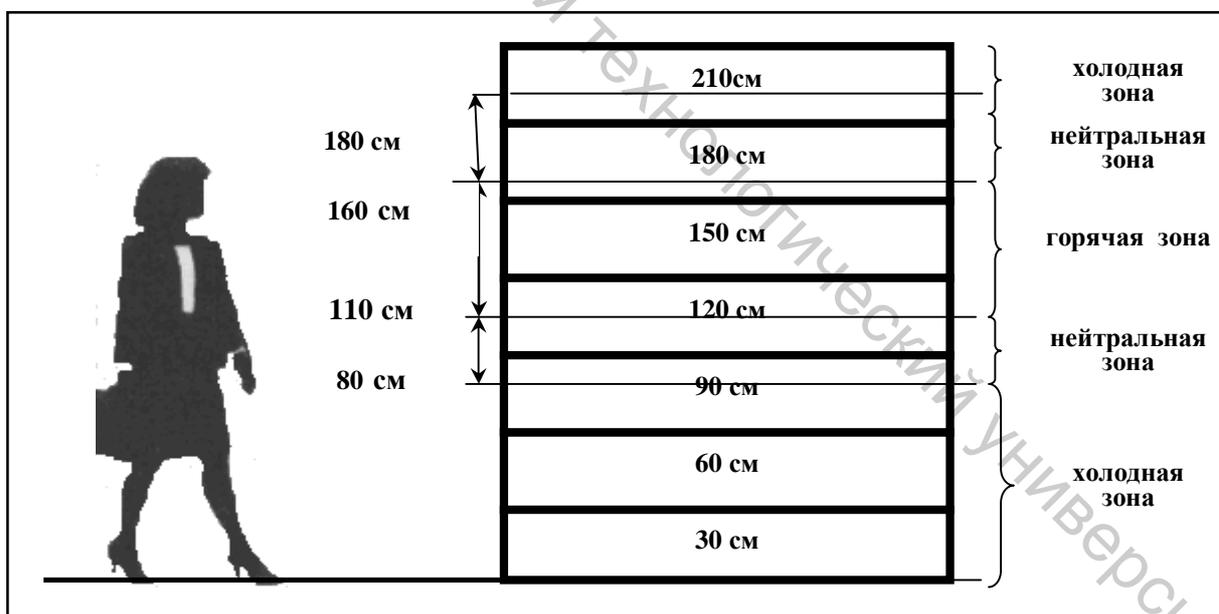


Рисунок 5.2 – Расположение зон выкладки на полках торгового оборудования

«Горячие» зоны выкладки находятся на уровне глаз покупателей, поместив товар в эти зоны, можно увеличить объемы его продаж. В «холодных» зонах рекомендуется размещать товары с устойчивым спросом, которые не требуют больших затрат времени на выбор (мука, сахар, соль).

6 ОРГАНИЗАЦИЯ РОЗНИЧНОЙ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ

6.1 Понятие культуры торговли и методики ее оценки

Культура вообще – это исторически определённый уровень развития общества и человека, выраженный в формах организации жизнедеятельности людей, а также в создаваемых ими материальных и духовных ценностях.

Культура торговли является сложным и многогранным понятием, включающим качество торгового обслуживания и культуру торгового обслуживания.

Качество торгового обслуживания определяется совокупностью материальных элементов: *состояние материально-технической базы магазина; применяемые методы продажи товаров; ассортимент, предлагаемых товаров; предоставление дополнительных услуг; затраты времени покупателей на дорогу в магазин и на ожидание обслуживания.*

Культура торгового обслуживания определяется совокупностью нематериальных элементов, которые в первую очередь зависят от персонала торговой организации: *внешний облик персонала; интеллектуальный уровень персонала; знание товара; знание правил эксплуатации товара и способа его потребления; обходительность и вежливость персонала; искренность персонала; активность персонала и доступность консультации; умение демонстрировать товар и предложить сопутствующие товары.*

Для оценки уровня культуры торговли могут использоваться различные методики. Министерством торговли рекомендована методика, которая позволяет определить обобщенный показатель уровня культуры торговли на основе четырех частных показателей: *коэффициента устойчивости ассортиментного перечня; коэффициента дополнительного обслуживания покупателей; коэффициента затрат времени на ожидание обслуживания; коэффициента культуры обслуживания по мнению покупателей.*

1. Коэффициент устойчивости ассортиментного перечня.

$$K_y = \frac{\frac{A_1}{A} + \frac{A_2}{A} + \dots + \frac{A_n}{A}}{n}, \quad (6.1)$$

где A_1, A_2, \dots, A_n — количество наименований товаров в момент проверки, ед.;

A — количество наименований товаров по ассортиментному перечню, ед.;

n — количество проверок, ед.

2. Коэффициент дополнительного обслуживания покупателей.

$$K_o = \frac{\left(\frac{Y_1}{Y} + \frac{Y_2}{Y} + \dots + \frac{Y_n}{Y} + \frac{Y_{o1}}{Y_{n1}} + \frac{Y_{o2}}{Y_{n2}} + \dots + \frac{Y_{on}}{Y_{nn}} \right)}{2}, \quad (6.2)$$

где Y_1, Y_2, Y_n — количество дополнительных услуг в момент проверки, ед.;

Y — количество дополнительных услуг, предусмотренных перечнем, ед.;

n_1 — количество проверок, ед.; Y_{o1}, Y_{o2}, Y_{on} — объем реализации платных услуг в отчетном периоде, руб.; Y_{n1}, Y_{n2}, Y_{nn} — объем услуг реализации платных

услуг в соответствующем периоде прошлого года; n_2 — количество видов платных услуг, ед.

3. Коэффициент затрат времени на ожидание обслуживания.

$$K_o = \frac{Z_o}{Z_\phi}, \quad (6.3)$$

где Z_o — оптимальные затраты времени на обслуживание покупателей, с;

Z_ϕ — фактические затраты времени на обслуживание покупателей, с.

4. Коэффициент культуры обслуживания по мнению покупателей.

$$K_m = \frac{Mn}{Mo}, \quad (6.4)$$

где Mn — количество покупателей, которые дали хорошую и отличную оценку состоянию культуры торговли в магазине, чел.; Mo — общее количество опрошенных покупателей, чел.

5. Обобщающий коэффициент культуры торговли определяется по формуле.

$$K_{об} = [(Z_1 \times Ky) + (Z_2 \times Kд) + (Z_3 \times Ko) + (Z_4 \times Km)] \div 2, \quad (6.5)$$

где Z_1 — значимость коэффициента устойчивости ассортимента (0,35);

Z_2 — значимость коэффициента дополнительного обслуживания (0,20);

Z_3 — значимость коэффициента затрат времени на ожидание обслуживания (0,45);

Z_4 — значимость коэффициента культуры обслуживания по мнению покупателей (1,00).

В зависимости от обобщающего коэффициента культуры торговли магазина подразделяются на 3 категории: с высоким уровнем культуры торговли — значение коэффициента культуры торговли равно 0,901 и более; со средним — от 0,701 до 0,900; с низким — до 0,700.

Более точные результаты могут быть получены на основе методики, которая предусматривает определение уровня культуры торговли в магазине на основе оценки 17 показателей. Этими показателями являются: удобство расположения магазина относительно других объектов; удобство размещения относительно наличия транспортных сообщений; наличие подъездных путей и автостоянки для личного транспорта; экстерьер здания магазина; наличие вывески; режим работы магазина; площадь торгового зала; удобство планировки и размещения торгового оборудования; интерьер магазина; достаточность касс и оперативность расчета за покупку; время ожидания расчёта; профессионализм персонала; ассортимент товаров; качество, реализуемых товаров; цены на товары; выкладка товаров; мероприятия по стимулированию продаж.

Каждый показатель имеет специальную 5-балльную оценочную шкалу (таблица 6.1), что повышает объективность оценки.

Общий уровень культуры торговли магазина определяется по формуле:

$$K_{общ} = \frac{\sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^n Z_i O_{\phi i}}{m}, \quad (6.6)$$

где Z_i – значимость i -го показателя культуры торговли, доля ед.; O_{fi} – оценка i -го показателя культуры торговли в магазине, балл; n – количество оцениваемых показателей культуры торговли; m – количество опрошенных покупателей, чел.

Таблица 6.1 – Оценочная шкала показателя удобство расположения магазина

Показатель	Оценка, балл				
	1	2	3	4	5
1 Удобство расположения магазина относительно других объектов (культурнозрелищных, административных, бытового обслуживания и др.)	Очень неудобно. Все объекты торгового и бытового обслуживания, культурнозрелищные и административные объекты размещены очень далеко	Неудобно. Крупные объекты торгового и бытового обслуживания, культурнозрелищные объекты городского и районного значения, административные объекты районного значения отдалены. Отдалены подобные объекты локального значения	Удовлетворительно (не очень удобно). Крупные объекты торгового и бытового обслуживания, крупные культурнозрелищные объекты городского и районного значения, административные объекты районного значения находятся в отдалении. Подобные объекты локального значения размещены относительно рядом	Удобно. Относительно рядом размещены некоторые крупные объекты торгового и бытового обслуживания, а также некоторые другие объекты подобного назначения, культурнозрелищные объекты городского и районного значения, подобные объекты локального значения	Очень удобно. Рядом размещены крупные объекты торгового и бытового обслуживания, крупные культурнозрелищные объекты городского и районного значения, административные объекты районного значения

На основании полученной оценки и оценочной шкалы (таблица 6.2) делается вывод об уровне культуры торговли в магазине

Таблица 6.2 – Оценочная шкала уровня культуры торговли в магазине

Значение оценки	Уровень культуры торговли
1 – 2	очень низкий
2 – 3	низкий
3 – 4	средний
4 – 5	высокий

6.2 Правила осуществления розничной торговли

Для осуществления розничной торговли субъект хозяйствования – торговая организация или индивидуальный предприниматель, должен получить специальное разрешение (лицензию). Лицензирование розничной торговли вводится с целью проведения единой государственной политики в области торгового обслуживания, обеспечения защиты жизненно важных интересов покупателей, общества и государства. Лицензия является официальным документом, который разрешает осуществление торговли в течение установленного срока и определяет условия ее осуществления.

Лицензия выдается исполнительными комитетами органов местного управления по заявлению заинтересованного субъекта хозяйствования. Лицензия оформляется в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.

Лицензия выдается также: на розничную торговлю алкогольными и табачными изделиями, хранение этих изделий, оптовую торговлю табачными изделиями; на оптовую торговлю алкогольными изделиями Министерством торговли РБ.

Формы и методы продажи товаров регулируют правила торговли. **Правила торговли** — единые требования, в соответствии с которыми субъекты торговли осуществляют розничную торговлю и общественное питание. Правила торговли подразделяются на: «Правила осуществления торговли отдельными видами товаров и общественного питания» (утверждены Постановлением Советом Ми-

нистров РБ от 7 апреля 2004г. № 384); правила торговли, осуществляемой в формах, предусмотренных законом РБ «О торговле».

Правила осуществления торговли регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров, осуществлении общественного питания. В правилах определены общие требования к деятельности торговых организаций:

- к установлению режима работы торговых организаций;
- к ассортименту, формам обслуживания, к качеству товаров, к наличию необходимых помещений, к средствам измерения;
- о необходимости наличия в торговом зале измерительного оборудования для проверки покупателем правильности меры и массы приобретенного товара;
- об обязательном наличии книги замечаний и предложений и других документов, установленных законодательством;
- к вывеске торгового объекта;
- о необходимости наличия лицензии на торговую деятельность и другие лицензируемые виды деятельности;
- об обязательном наличии у персонала торговых объектов нагрудных знаков;
- об ответственности покупателя за нанесение ущерба имуществу торговой организации и об обязанности его возмещения;
- об обязанности продавца своевременно довести до покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров;
- о предоставлении покупателю наглядной информации об оказываемых услугах и условиях их оказания, о ценах на них, а также о применяемых методах продажи товаров и формах торговли (продажа товаров по заказам, торговля по образцам и другие методы и формы).
- о необходимости ознакомления покупателя с документами, удостоверяющими качество и безопасность товаров.

На территории РБ действуют также правила торговли, осуществляемой в формах, предусмотренных законом «О торговле», к ним относятся:

— Правила работы мелкорозничной торговой сети на территории РБ, утвержденные приказом Министерства торговли РБ от 24 марта 1993г. № 19.

— Правила продажи по мелкому опту товаров из розничной торговой сети и мелкооптовых баз учреждениям, и предприятиям всех форм собственности, утвержденные приказом Министерства торговли РБ от 29 мая 1997г. № 70.

— Инструкция о порядке продажи товаров в кредит, утвержденная приказом Министерства торговли РБ от 29 апреля 1996г. №36. и «О внесении изменений и дополнений в Инструкцию о порядке продажи товаров в кредит» Постановление Министерства торговли РБ от 29 июля 2003 г.

— Правила разносной торговли и продажи товаров по заказам, утвержденные приказом Министерства торговли РБ от 4 апреля 1997г. №44.

Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные постановлением Совета Министров РБ от 1 июня 2007г. № 744. (эти правила не распространяются на комитентов, которые являются юридическими

лицами или индивидуальными предпринимателями, их деятельность регламентирована Гражданским кодексом РБ общие положения о комиссии (глава 51).

— Правила осуществления розничной торговли по образцам, утвержденные Постановлением Совета Министров РБ от 15.01. 2009г. № 31.

— Правилами торговли на рынках, утвержденные Постановлением Совета Министров РБ от 12.12.2003г. № 1623.

При осуществлении розничной торговли организации должны соблюдать «Санитарные правила для предприятий продовольственной торговли», «Правила пользования средствами измерений в сфере торговой деятельности», «Типовые правила эксплуатации кассовых суммирующих аппаратов и компьютерных систем».

Постановлением Министерства торговли от 28.11.2003 N 62 определен перечень основных нормативных и технологических документов, которые должны находиться в объектах розничной торговли и общественного питания. К этим документам относятся: 1) лицензия на осуществление лицензируемых видов деятельности; 2) сопроводительные документы, подтверждающие поступление товара; 3) документы, удостоверяющие качество и безопасность товаров; 4) ассортиментный перечень товаров; 5) приходные кассовые ордера; 6) товарный чек; 6) товарный отчет, товарно-денежный, сменный и другие отчеты; 7) книга учета проверок (ревизий); 8) документ (оригинал или копия), подтверждающий уплату единого налога; 9) санитарный журнал; 10) книга замечаний и предложений; 11) журнал регистрации предпродажной подготовки товаров (для технически сложных товаров; 12) книга кассира-операциониста; 13) книга учета счетов; 14) личная медицинская книжка; 15) журнал регистрации инструктажа по охране труда на рабочем месте; 16) свидетельство о поверке средства измерения и другие документы.

6.3 Самообслуживание в розничной торговле

Продажа — это товарно-денежный обмен между покупателем и продавцом, в ходе которого продавец представляет товар в целях заключения сделки. Продажа является основной функцией розничных торговых объектов и всегда присутствует в торгово-технологическом процессе, являясь его завершающим звеном.

Торговое обслуживание — деятельность продавца в процессе непосредственного взаимодействия с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя при приобретении товара. Обслуживание покупателя продавцом включает следующие **этапы**: встреча покупателя и установление контакта; выявление потребности в товаре или услуге; представление товара (демонстрация товара, аргументация необходимости покупки); заключение сделки (расчетные операции, отпуск товара); оказание дополнительных услуг.

Форма продажи товаров — это организационный прием доведения товаров до покупателей. В зависимости от места встречи продавца и покупателя различают *магазинные* и *внемагазинные* формы продажи товаров.

Магазинная форма предполагает продажу товаров через стационарную торговую сеть. *Внемагазинная форма продажи* предполагает организацию продажи товаров повседневного и наиболее частого спроса через нестационарную торговую сеть (мелкорозничную, передвижную), а также на ярмарках, рынках, через торговые автоматы и персональные продажи.

Метод продажи товаров — совокупность приемов и способов, с помощью которых осуществляется процесс продажи товаров. Выделяют *традиционные* и *прогрессивные* методы продажи.

К традиционным методам продажи относится *продажа товаров через прилавок*. Это метод продажи товаров, при котором продавец обеспечивает покупателю осмотр, выбор товара, упаковку и его отпуск. В зависимости от способа выкладки товара различают продажу через прилавок: с закрытой выкладкой, с открытой выкладкой.

К прогрессивным методам относят: *самообслуживание; продажа товаров по образцам; продажа товаров по заказам; продажа товаров на дому у населения*.

Самообслуживание — это метод продажи, основанный на самостоятельном осмотре, отборе и доставке покупателем отобранных товаров в узел расчета. Данный метод может применяться при продаже большинства продовольственных и непродовольственных товаров.

В зависимости от доли в товарообороте товаров, продаваемых по методу самообслуживания, различают: *полное самообслуживание; частичное самообслуживание*. При полном самообслуживании все товары в магазине реализуются данным методом. При частичном самообслуживании некоторые товары (их доля должна составлять не более 30% объема товарооборота магазина) продаются через прилавок.

Основные операции процесса продажи товаров методом самообслуживания и условия их осуществления представлены в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Основные операции по продаже товаров методом самообслуживания и условия их осуществления

Операции процесса продажи товаров	Условия осуществления операций
1 Самостоятельный осмотр и отбор товаров покупателями	<p>Применение оборудования, позволяющего покупателям самостоятельно осматривать и отбирать товары, расфасованные или подготовленные иным способом к продаже (тары-оборудования, холодильного оборудования, поддонов, вешал, кронштейнов, корзин, кассет и др.)</p> <p>Применение линейной системы расстановки оборудования в торговом зале (продольной, поперечной, смешанной — в зависимости от конфигурации торгового зала).</p> <p>Рациональное размещение товаров в торговом зале с учетом частоты спроса, исключения встречных потоков покупателей и перекрещивания путей товародвижения в торговом зале (с учетом требований типовых технологических решений).</p> <p>Использование наиболее эффективных приемов выкладки товаров (навалом, штабелем, расположением в ряд, подвешиванием, стопкой) и способов размещения на оборудовании (вертикального, горизонтального и смешанного) в соответствии со специальными рекомендациями по отдельным видам товаров.</p> <p>Четкое обозначение цен, наличие плакатов, схем, аннотаций о потребительских свойствах товаров (рекламных проспектов, буклетов, каталогов, информационных листов).</p>

Продолжение таблицы 6.3

Операции процесса продажи товаров	Условия осуществления операций
1 Самостоятельный осмотр и отбор товаров покупателями	<p>Организация внутримагазинной рекламы и информации о размещении товаров в торговом зале, оказываемых услугах, правилах работы магазина и др.; в крупных магазинах — организация бюро обслуживания с оказанием в нем комплекса услуг; служба информации (применение аппаратуры, снабженной магнитофонной записью, справочно-информационных данных для ответа покупателям, радио- и телерекламы товаров, справок по телефону), упаковка товаров, купленных в разных секциях, прием заказов на доставку и установку товаров и др. Обеспечение покупателей индивидуальными корзинами, тележками, лотками и другими средствами для отбора товаров и доставки их к месту расчета. Организация хранения личных вещей покупателей. Использование телевидения и других средств контроля за процессом осмотра и отбора товаров покупателями. Организация выкладки широкого ассортимента мелких непродовольственных товаров повседневного спроса у кассовых кабин в универсамах и крупных магазинах самообслуживания с универсальным ассортиментом товаров. Помощь покупателям со стороны торгового персонала при выборе конкретных групп товаров</p>
2 Доставка отобранных товаров к узлу расчета, расчет за покупку покупателями	<p>Организация единого узла расчета (в том числе поэтажного) в продовольственных и непродовольственных магазинах (при продаже непродовольственных товаров допускается организация узлов расчета на линиях оборудования). Регулирование работы узлов расчета в соответствии с покупательскими потоками по дням недели и часам дня (привлечение работников на неполный рабочий день и другие способы организации труда). Применение приемов (методов) и технических средств, способствующих ускорению расчетов ("экспресс-кассы", быстродействующие кассовые аппараты, автоматы по выдаче сдачи, кассовые кабины с удлиненной полкой для корзин, сканирующая аппаратура). Исключение повторного контроля покупок. Использование телевидения для контроля за покупками</p>

Преимущества метода самообслуживания состоят в: освобождении покупателей от необходимости общения с продавцом, предоставлении покупателям полной свободы в выборе товаров, расширении предлагаемого ассортимента (значительно шире по сравнению с продажей через прилавки); снижении в 5—8 раз затрат времени покупателей на совершение покупок; повышении эффективности функционирования магазина (товарооборота, производительности труда, фондоотдачи и др.).

Недостатком для магазинов самообслуживания являются потери товаров, связанные с «забывчивостью» покупателей и мелкими хищениями. В крупных магазинах самообслуживания такие потери составляют до 1 – 2% товарооборота. В пределах 0,4% от розничного товарооборота магазины компенсируют за счет прибыли, остальные за счет материально ответственных лиц. Для сниже-

ния потерь товаров рекомендуется: располагать рядом с входом-выходом застекленную кабину администратора, которая на несколько ступенек выше уровня пола; применять прозрачную упаковку товаров и достаточно жесткие этикетки, которые не отклеиваются; перекрывать перегородки и стойки оборудования зеркалами, особенно выпуклыми; использовать настенные зеркала специального назначения; устанавливать при входе в магазин турникет, действующий только в одном направлении; использовать промышленное телевидение и другие средства контроля; применять тактичные формы воспитательного воздействия на покупателей.

6.4 Продажа товаров по предварительным заказам

Продажа продовольственных товаров на основе предварительных заказов покупателей способствует более полному удовлетворению потребностей определенных групп населения в продуктах питания, снижению затрат времени покупателей при покупке примерно в 5—7 раз. Использование этого метода уменьшает нагрузку на продовольственные магазины в часы пик после окончания смен и рабочего дня на промышленных предприятиях, в организациях, учреждениях.

Основные операции по продаже товаров по предварительным заказам и условия их осуществления представлены в таблице 6.4.

Таблица 6. 4 – Основные операции по продаже товаров по предварительным заказам и условия их осуществления

Операции процесса продажи товаров	Условия осуществления операций
1 Прием и оформление заказов	Организация приема заказов в специализированных магазинах заказов, отделах пунктов приема и выдачи заказов на промышленных предприятиях, стройках, в учреждениях и по месту жительства. Информация покупателей о наличии в продаже товаров, оказываемых услугах, тарифах на услуги и др.
2 Комплектование заказанных товаров	Фасовка товаров, поступивших в нерасфасованном виде. Взвешивание отдельных товаров. Размещение товаров и упаковочных материалов возле рабочих мест комплектовщиков. Комплектование заказанных товаров в наборы с использованием средств механизации
3 Доставка, расчет и выдача заказов	Предварительная или последующая оплата заказанных товаров (по выбору покупателя). Упаковка товаров в тару, обеспечивающую удобства при транспортировании покупателем. Использование наиболее эффективных средств доставки заказов к месту выдачи. Составление оптимальных графиков завоза и маршрутов доставки товаров в пункты приема и выдачи заказов на промышленных предприятиях, стройках, в учреждениях, на дом покупателям в обусловленное время. Применение самообслуживания для выдачи заказов на промышленных предприятиях, стройках и в учреждениях

В нашей стране этот метод продажи получил распространение при обслуживании определенных социальных слоев населения (ветераны и инвалиды ВОВ, инвалиды труда, семьи погибших в ВОВ, престарелые одинокие граждане, многодетные семьи). В других странах, в частности в России, этот метод

ориентирован на обеспеченных покупателей и предполагает осуществление заказа по телефону и его доставку на дом покупателю.

6.5 Продажа товаров по образцам

Продажа товаров по образцам в соответствии с «Правилами осуществления розничной торговли по образцам» может осуществляться в торговом объекте и вне торгового объекта.

Продажа товаров по образцам в торговом объекте — метод продажи товаров путем демонстрации образцов товаров и (или) описаний товаров покупателям, содержащихся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах и представленных в фотографиях или иных информационных источниках, в торговых объектах.

Продажа товаров по образцам вне торгового объекта — метод продажи путем предоставления описаний товаров покупателям, содержащихся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленных в фотографиях или иных информационных источниках, рассылаемых продавцом неопределенному кругу лиц с использованием услуг организаций почтовой связи или распространяемых в средствах массовой информации или любыми другими способами, не запрещенными законодательством, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет через интернет-магазин.

Этим методом могут реализовываться холодильники, стройматериалы, телевизоры, пианино, мебель, ткани, другие крупногабаритные и технически сложные товары. При продаже по образцам после оформления и оплаты покупки товар может быть доставлен покупателю как из магазина, так и со складов торговой организации или непосредственно промышленного предприятия. Доставка товаров покупателям непосредственно со складов торговли или промышленного предприятия является определяющим признаком этого метода продажи.

Основные операции по продаже товаров по образцам и условия их осуществления представлены в таблице 6.5.

Таблица 6.5 – Основные операции по продаже товаров по образцам и условия их осуществления в магазине

Операции процесса продажи товаров	Условия осуществления операций
1 Самостоятельно или с помощью продавца осмотр покупателями образцов товаров, имеющих в продаже	<p>В торговом объекте образцы товаров демонстрируются в витринах, на прилавках, подиумах, стендах и ином оборудовании, размещение которого позволяет покупателям ознакомиться с товарами.</p> <p>Для ознакомления покупателей представляются образцы предлагаемых товаров всех артикулов, марок и разновидностей, комплектующих изделий и приборов, фурнитуры и других сопутствующих товаров.</p> <p>При продаже комплектов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов обстановки и оборудования, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий.</p> <p>Образцы товаров, требующие ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются с участием персонала продавца.</p>

Продолжение таблицы 6.5

Операции процесса продажи товаров	Условия осуществления операций
2 Оформление и расчет за покупку и услуги	<p>Образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии.</p> <p>Продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов товаров в целях предупреждения потери их качества. Для заключения договора в демонстрационном (торговом) зале выделяются рабочие места и необходимый инвентарь для оформления покупки и услуг. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека.</p> <p>Обеспечение рабочих мест информационными и рекламными материалами. Согласование с покупателями удобного для них времени доставки, сборки и установки товаров. Вручение покупателям памятки по приемке товаров на дому.</p> <p>Оплата товаров и услуг при торговле по образцам осуществляется в форме наличного или безналичного расчета.</p>
3 Оказание услуг покупателям	<p>Передача покупателю товара в порядке и сроки, установленные в договоре путем его пересылки почтовым отправлением или перевозкой любым видом транспорта, а также передача документов, относящихся к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации и другие). Товар доставляется по месту, указанному покупателем в договоре.</p> <p>По отдельным технически сложным товарам установка, подключение, наладка и пуск в эксплуатацию производится только продавцом, либо уполномоченным им организацией или индивидуальным предпринимателем (в технической и эксплуатационной документации установлен запрет на выполнение этих процедур покупателем). Стоимость этих услуг дополнительно покупателем не оплачивается. Оказание таких услуг должно быть осуществлено в сроки, определенные договором, но не позднее 7 календарных дней с момента доставки товара покупателю.</p>

Экономическая эффективность продажи товаров по образцам обеспечивается за счет: централизации хранения товарных запасов на складах оптовой торговли, промышленных предприятий; более эффективного использования складских площадей; сокращения потребности в подсобных помещениях магазинов и расширения торговых площадей; обеспечения необходимых условий хранения товаров и сокращения их потерь; снижения доли ручного труда на погрузочно-разгрузочных работах в розничной сети; снижения транспортных расходов.

Социальный эффект достигается за счет улучшения обслуживания покупателей, сокращения времени на приобретение товаров, транспортировку, разгрузку и установку или сборку товаров на месте их потребления

6.6 Продажа товаров по методу индивидуального обслуживания, в том числе с открытой выкладкой

Продажа товаров методом индивидуального обслуживания, в том числе с открытой выкладкой — это метод продажи, при котором ознакомление покупателей с имеющимся ассортиментом осуществляется самостоятельно или с

помощью продавца, а проверка качества, консультация, упаковка и отпуск товаров производятся продавцом.

При открытой выкладке товары размещаются на рабочем месте продавца.

Покупатели, не ожидая очередности обслуживания продавцом, самостоятельно осматривают и выбирают нужные изделия, при необходимости пользуются консультацией. Отпуск товаров производится продавцом.

Если товары закрыты стеклом, целлофаном и доступ к ним регулирует продавец, то этот метод не является открытой выкладкой.

Открытой выкладкой рекомендуется продавать фарфоро-фаянсовые товары, бижутерию, сувениры, электротовары, тюле-гардинные изделия и др. Расчет за товары может производиться непосредственно через кассовые аппараты, установленные на рабочем месте продавца.

Основные операции по продаже товаров методом индивидуального обслуживания, в том числе с открытой выкладкой и условия их осуществления представлены в таблице 6.6.

Таблица 6.6 – Основные операции по продаже товаров методом индивидуального обслуживания, в том числе с открытой выкладкой

Операции процесса продажи товаров	Условия осуществления операций
<p>1 Ознакомление покупателей с ассортиментом имеющихся товаров</p>	<p>Выкладка товаров на островном и пристенном оборудовании (горках, стендах, подиумах, остекленных витринах с подсветом, витринах-прилавках и др.) для осмотра покупателями. Показ тканей, штучных изделий из тканей, тюле-гардинных изделий на горках с подвижными элементами и приспособлениями (консолях, подвесах, экранах).</p> <p>Выкладка мехов и меховых изделий в горках-витринах, имеющих застекленную переднюю плоскость с раздвижными стенками (изделия вывешивают на штанге или выкладывают на стеклянных полках внутри горки-витрины).</p> <p>Показ ювелирных изделий, часов на застекленных прилавках-витринах, вращающихся витринах со специальными приспособлениями (кубах, шейках), настенных стендах, а также планшетах, обеспечивающих удобство осмотра выставленных товаров и их сохранность.</p> <p>Показ ковров и ковровых изделий на стендах типа "раскрытая книга" и других видах оборудования, позволяющих показать товары в развернутом виде. Демонстрация люстр, светильников с помощью оборудования типа "подвесной потолок" подключением каждого изделия к электропульту. Демонстрация электроламп, бра на стендах-витринах с подключением каждого изделия к электропульту.</p> <p>Показ торшеров, пылесосов, и другого аналогичного товара на вращающихся круглых площадках, шарнирно установленных на подиумах. Показ телевизоров с использованием механизированного комплекса, состоящего из демонстрационного стенда, тележек и подвесного пути с манипулятором, с помощью которого телевизоры поднимаются (или опускаются) на ярусы стенда.</p>

Продолжение таблицы 6.6

Операции процесса продажи товаров	Условия осуществления операций
	Демонстрация технически сложных товаров в рабочем состоянии на специальных тележках, стеллажах, подиумах. Показ товаров продавцами, консультация покупателей по вопросам особенностей каждого вида товаров, их отличительных признаков, правил использования. Снабжение каждого товара ценником и аннотацией с указанием технических параметров и других характеристик потребительских свойств товаров. Организация внутримagaзинной информации и информации о размещении товаров, оказываемых услугах, правилах работы магазина и др. Организация бюро справок. Радио- и телереклама товаров
2 Расчет с покупателями, оформление и отпуск покупки	Расчет за покупку через кассу, размещенную в торговом зале магазина или на рабочем месте продавца, с выпиской или без выписки товарного чека. Нарезка, взвешивание, отмеривание, проверка качества и наличия товаров на РМ продавца или на контроле

Магазины, применяющие метод индивидуального обслуживания, существенно замедляют торговый процесс, увеличивают затраты времени населения на приобретение товаров, имеют меньшую пропускную способность. В них менее эффективно используется торговая площадь, выше затраты ручного труда, требуется большая численность продавцов.

7 ТОВАРНЫЕ СКЛАДЫ, ИХ УСТРОЙСТВО И ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПЛАНИРОВОК

7.1 Склад и его основные функции. Классификация складов

Товарный склад представляет собой структурное подразделение оптовой или розничной торговли, назначением которого является хранение и переработка товарных запасов в специальном обособленном помещении. В узком смысле слова склад — это хранилище, предназначенное для складских операций. Совокупность складов, какой либо организации или торговой системы представляет собой *складскую сеть*, а с учетом оборудования, инвентаря — *складское хозяйство*.

Основными функциями складов являются: 1) накопление необходимых запасов товаров; 2) преобразование товарных потоков; 3) проверка качества товаров; 4) хранение запасов товаров; 5) доработка, фасование и упаковка товаров; 6) снабжение товарами розничной торговой сети.

К складам относятся холодильники, на которых могут осуществляться производственные операции: копчение рыбы, производство мороженого, изготовление сухого льда, заморозка фруктов и ягод. На многих плодоовощных складах производятся переработка овощей, их засолка, квашение и др. На отдельные товарные склады могут возлагаться и торговые функции. В этом случае склады выступают в качестве торговых баз.

Склады могут относиться как к розничным, так и оптовым организациям.

Первые снабжают сравнительно узкий круг магазинов одной торговой организации, имеют, как правило, небольшие размеры, вторые — обслуживают магазины многих розничных торговых организаций.

Для обслуживания мелких магазинов и организаций общественного питания используются магазины-склады. Их деятельность регулируется Правилами работы магазинов-складов (Постановление Министерства торговли РБ №51 от 16.10. 2003).

В зависимости от классификационных признаков выделяются следующие виды складов:

1. По режиму хранения склады делятся на: общетоварные и специальные.

На общетоварных складах хранятся различные группы товаров, не требующие особых условий хранения. Таких складов в торговле преобладающее количество (70 %). Специальные склады предназначены для хранения товаров, имеющих особые физико-химические свойства и нуждающиеся в особом режиме хранения. К ним относятся холодильники, плодоовощехранилища, элеваторы, солесклады, хранилища нефтепродуктов, склады лесных и строительных материалов.

2. По товарной специализации склады подразделяются на: смешанные (осуществляют хранение всех основных видов продовольственных и непродовольственных товаров); продовольственные неспециализированные (все основные виды продовольственных товаров); непродовольственные (универсальный ассортимент непродовольственных товаров); специализированные (товары только одной отрасли); узкоспециализированные (один вид товаров).

3. По роли и месту в процессе товародвижения склады делятся на: накопительные; транзитно-перевалочные; долгосрочного и сезонного хранения; распределительные склады.

Накопительные предназначены для собирания и концентрации товарных масс в районах производства и заготовок товаров. Транзитно-перевалочные склады обслуживают перевалку грузов с одного вида транспорта на другой. Склады долгосрочного и сезонного хранения товаров рассчитаны на долговременное хранение товаров сезонного потребления, а также на образование государственных и других резервов. Распределительные склады накапливают товары, которые поступают от местных и иногородних поставщиков, и снабжают розничную сеть.

4. По связи с транспортными путями склады делятся на: прирельсовые (расположены у магистральных железнодорожных путей или имеют свои подъездные железнодорожные ветки); припристанские (расположены у речных пристаней или имеют свои причалы); не имеющие непосредственной связи ни с железнодорожным, ни с водным транспортом.

5. По условиям пользования склады могут быть: индивидуального пользования (используются одной торговой организацией); кооперированные (находятся в ведении нескольких торговых организаций); общего пользования (используются организациям и предприятиям для временного пользования на условиях аренды).

6. По техническому устройству склады делятся на: открытые (замощенные площадки, эстакады, платформы); полузакрытые (без стен, с одной, двумя или

три стены, которые возводятся со стороны господствующих ветров); закрытые (деревянные, кирпичные, железобетонные, металлические здания).

7. По поддерживаемому температурному режиму склады подразделяются на: отапливаемые; утепленные; неутепленные; охлаждаемые.

8. По характеру технологического процесса различают склады: с частичной механизацией выполняемых операций; с комплексной механизацией; с автоматизацией технологического процесса.

9. По этажности склады делятся на: одноэтажные; многоэтажные.

10. По размерам складской площади общетоварные склады делятся на: мелкие – площадью до 5 тыс. м²; средние – площадью до 5 - 10 тыс. м²; крупные – площадью более 10 тыс. м².

7.2 Устройство склада

Устройство складов должно обеспечить: полную количественную и качественную сохранность материальных ценностей; надлежащий режим хранения; рациональную организацию выполнения складских операций; эффективную работу склада; нормальные условия труда.

Устройство складов зависит от следующих факторов: конструктивных особенностей складских сооружений; объема и структуры товарооборота и товарных запасов; физико-химических свойств товаров; технологии складских операций.

Устройство складов должно отвечать следующим группам требований: технологическим; противопожарным и общетехническим; экономическим; эстетическим; санитарно-гигиеническим.

Строительство современных складов осуществляется преимущественно из сборных железобетонных конструкций. Для характеристики объемно-планировочных и конструктивных решений складских зданий используют следующие показатели.

Шаг колонн (сетка колонн) – расстояние между основными поперечными несущими конструкциями (колоннами, стенами и т. д.). СНиП предусмотрены следующие варианты сетки колонн: 6х6; 6х9; 9х9; 12х12; 9х18; 12х18 м.

Пролет – расстояние между продольными несущими конструкциями. Если это расстояние составляет 18 м, склад однопролетный, если 36 м - двухпролетный.

Высота склада – расстояние между уровнем пола и потолком. Типовая высота складов – 6 м, применяется также – 12, 16, 32 м.

Склады строятся на основе унифицированных типовых секций. *Типовая секция* – это законченный элемент складского сооружения.

Среди различных конфигураций складов (Г-, Т-, П-образные) наиболее целесообразной является прямоугольная: соотношение ширины и длины - 1:1,5; 1:2; 1:2,5; 1:3; 1:4. Это объясняется тем, что такая форма обеспечивает ряд преимуществ: подъездные пути и погрузочно-разгрузочные платформы располагаются по длине склада; удлиняется фронт погрузочно-разгрузочных работ; обеспечивается возможность организации сквозного технологического процесса; исключается перекрещивание грузовых потоков; расстояние перемещения грузов минимальное.

Основными *конструктивными элементами складского здания* являются: фундамент, стены, опорные колонны, междуэтажные перекрытия, полы, окна, двери, кровля, ramпы, козырьки над ними.

Фундаменты – подземная часть складского здания, поэтому они сооружаются из прочных и долговечных материалов. По конструкции бывают ленточные, столбчатые, сплошные. Основными требованиями к фундаменту являются прочность, долговечность, экономичность, снижение трудоемкости, индустриальность при строительстве.

Ленточные фундаменты – непрерывные по периметру, используются для складов с большой нагрузкой. *Столбчатые* сооружаются следующим образом: столбы перекрываются сборными железобетонными конструкциями (фундаментными балками), на которых возводятся стены. *Сплошные фундаменты* представляют собой фундамент под всей площадью склада.

Стены могут быть наружными и внутренними, массивными и каркасными, из кирпича, железобетонных блоков, панелей, каркасными легкой конструкции. Железобетонные и кирпичные стены применяются при строительстве отапливаемых складов, каркасные — неотапливаемых.

Колонны являются несущими конструкциями, сетка колонн должна быть такой, чтобы обеспечить надежность каркаса здания, рациональное размещение оборудования, использование средств механизации, оптимальные условия для применения современной технологии переработки грузов. Колонны могут быть кирпичные, железобетонные, металлические. Лучшим является бесколонное строительство камер хранения и других операционных площадей.

Междуэтажные перекрытия применяются в многоэтажных складах. Они должны быть достаточно прочными, жесткими, легкими, недорогими, допускать нормативную нагрузку на 1 м.

Полы бывают асфальтовые, асфальтобетонные, цементобетонные, булыжные, плиточные, деревянные. Основные требования к ним — прочность, ровность, химическая и физическая устойчивость, устойчивость к стиранию и нагрузкам, механическому воздействию, пожаробезопасность. Лучшими являются асфальтобетонные полы на бетонном основании. Нагрузка на полы может быть до 3,5 т/м².

Окна устанавливаются выше уровня стеллажей над дверными проемами небольшой ширины. Окна могут иметь деревянные, железобетонные, металлические переплеты. К ним предъявляются следующие требования: расположение и размеры окон должны обеспечить естественную освещенность складских помещений, естественную вентиляцию.

Двери бывают открывающимися на одну или две стороны, распашными, раздвижными, шторными, деревянными, металлическими. Размеры дверей различны. Они зависят от размеров транспортных средств и должны быть на 0,6 – 1 м больше ширины подъемно-транспортного оборудования, используемого на складе.

Ширина дверей должна быть равна 2,5 – 3 м, а для разгрузки железнодорожных вагонов «дверь в дверь» – 4,8 – 5,7 м.

Кровля защищает помещения от осадков, солнечных лучей, ветра. Она должна быть выполнена из огнестойких материалов, достаточно устойчивых к атмо-

сферным изменениям. Чаще применяются железобетонные, металлические покрытия. Для кровли могут быть также использованы дерево, шифер, толь, рубероид, металлочерепица, пластмасса и другие современные материалы.

Рампы представляют собой платформенные тротуары, примыкающие к складу и используемые для погрузочно-разгрузочных работ и перемещения грузов. Высота рампы зависит от высоты транспортных средств, подлежащих разгрузке (погрузке). Она колеблется от 0,9 до 1,2 м, ширина – 2,5 – 6 м. Для въезда на рампу с вагона используют уравнивательные наклонные плоскости (пандусы).

Козырьки предназначены для предохранения грузов от атмосферных осадков, чтобы погрузочно-разгрузочные работы можно было выполнять в любую погоду. Они являются продолжением кровли и перекрывают кузов автомобиля или ось железнодорожного пути.

Склады имеют *санитарные* и *общетехнические устройства*. К ним относятся отопление, освещение, вентиляционные устройства, водоснабжение, противопожарные устройства и канализация.

7.3 Планировка и оборудование складских помещений

Складская площадь состоит из следующих помещений: основного производственного назначения (операционные); вспомогательные площади; подсобно-технические; административно-бытовые; площадь связи.

1. Помещения основного производственного назначения (операционные): включают следующие участки: погрузки-разгрузки; приемки; хранения; сортировки и комплектации; экспедиции.

Участок погрузки-разгрузки может представлять собой как единый участок, так и отдельные — участок погрузки и участок разгрузки. В случае объединения участков достигается экономия задействованных площадей, а в случае их разделения исключается перекрещивание потоков грузов. Основными операциями на участке погрузки-разгрузки являются разгрузка, погрузка, промежуточное складирование грузов.

Участок приемки располагается в отдельном помещении склада. В структуре склада он может называться пунктом приемки, отделом по приемке, сектором приемки и пр. Основная его функция — обеспечение приема грузов по качеству, количеству и комплектности, а также распределение грузов по местам хранения. Участок приемки оснащается средствами автоматизации и механизации для обработки грузов. На участке может осуществляться пакетирование грузов, комплектование и разукрупнение укрупненных единиц для хранения. Дополнительная функция участка — временное хранение (накопление) поступающего груза с целью оперативного распределения его на основных складских площадях.

Участок хранения представляет собой — площадь складских помещений, занимаемую оборудованием, предназначенным для хранения товаров. Грузовая емкость участка хранения зависит от размеров и способа хранения.

Участок сортировки и комплектации грузов обеспечивает: прием заявок на грузы; отбор грузов с мест хранения; сортировку и комплектование грузов, их подготовку к выдаче; перемещение грузов в зону погрузки.

Участок экспедиции представляет собой отдельное помещение, предназначенное для: учета отправляемых (получаемых) грузов; временного складирования подготовленного груза; для составления сопроводительной документации.

Участок экспедиции может разбиваться на два сектора: сектор отправочной экспедиции (накапливает подготовленные к отправке грузы (товары) и сектор приемочной экспедиции (принимает грузы с особыми условиями документального оформления). На участок экспедиции, как правило, возлагается задача сопровождения груза в пути и доставки его конечному получателю.

2. Вспомогательные площади включают площади: для хранения тары, поддонов, контейнеров (порожних); тароремонтные мастерские, карантинные камеры, зал товарных образцов и др.

3. Подсобно-технические площади включают: машинное отделение, вентиляционные, котельные, помещения для хранения инвентаря, ремонтные мастерские, зарядную станцию, помещения для механизмов и транспортных средств и т. п.

4. Административно-бытовые помещения включают: конторы, душевые, комнату отдыха, гардеробные, санузлы и т. п.

5. Площадь связи – это проходы, коридоры, лифтовые и лестничные клетки.

Применяемое для обработки грузов складское оборудование подразделяется на 4 группы: технологическое; подъемно-транспортное; для поддержания необходимого режима хранения; для обработки грузов.

1. Технологическое оборудование предназначено непосредственно для хранения и выполнения ряда складских операций.

Для выполнения операций по укладке и хранению товаров склады имеют технологическое оборудование, которое можно подразделить на следующие виды: для укладки и хранения тарно-штучных товаров; для хранения навалочных и насыпных товаров; для хранения наливных товаров.

Для укладки и хранения тарно-штучных товаров используются стеллажи и поддоны. Стеллажи могут быть универсальными и специальными, сборно-разборными и неразборными. Поддоны — это устройства в основном из дерева для формирования грузовых пакетов, штабелирования и транспортировки товаров. Они бывают плоскими (для пакетирования товаров в таре), стоечными (для товаров в картонных коробках и др.), ящичными (имеют съемные и несъемные стенки).

Для хранения навалочных и насыпных грузов используются бункеры и закрома. Бункерные устройства — временные специально оборудованные хранилища для навалочных и насыпных грузов, имеющих входной (сверху) и выходной (снизу) люки емкостью от 20 м³ и выше. Закрома — места хранения, огороженные вертикальной перегородкой.

Наливные грузы хранят в резервуарах (баках), бочках, бидонах, специализированных контейнерах.

2. Подъемно-транспортное оборудование предназначено для погрузки-разгрузки, перемещения грузов на территории склада, укладки грузов – краны; авто-электропогрузчики; подъемники; автогидроподъемники; укладчики; уравнивательные площадки; штабелеры; транспортеры; конвейерные системы и др.

3. Оборудование для поддержания необходимого режима хранения – системы кондиционирования и вентиляции; оборудование для поддержания влажности, холодильные камеры.

4. Оборудование для обработки грузов – пакетирующее оборудование, паке-тоделатели, испытательные стенды, лабораторные приборы, весоизмерительное оборудование; фасовочные линии, автоматы, др.

7.4 Методика определения площади общетоварного склада

Методика предполагает расчет следующих показателей:

1) Однодневный складской товарооборот (q), тыс. р.:

$$q = Q / 365, \quad (7.1)$$

где Q – годовой товарооборот по группе (подгруппе, виду) товаров, тыс. р.; 365 – количество дней в году;

2) Товарные запасы в сумме по нормативу (T), тыс. р.:

$$T = q \times H, \quad (7.2)$$

где H – норматив товарных запасов, дн.;

3) Максимальные товарные запасы в сумме (T_{max}), тыс. р.:

$$T_{max} = T \times K_n, \quad (7.3)$$

где K_n – коэффициент неравномерности поступления товаров на склады оптового предприятия (1,3);

4) Максимальные товарные запасы в условных вагонах, поддонах, тоннах ($T_{max(вагонов, подднов, т)}$).

$$T_{max(вагонов, подднов, т)} = T_{max} / C_{(1 \text{ усл. вагона, 1 усл. поддона, 1 усл. т)}}, \quad (7.4)$$

где $C_{(1 \text{ усл. вагона, 1 усл. поддона, 1 усл. т)}$ – средняя стоимость одного условного вагона, поддона, тонны.

5) Производится распределение максимальных товарных запасов в натуральном выражении по способам хранения: в стеллажах и штабелях;

6) Определяется площадь для хранения товаров в штабелях ($S_{шт}$), м²:

$$S_{шт} = T_{шт} \times H_{шт \text{ пл}}^{шт}, \quad (7.5)$$

где $T_{шт}$ – максимальные товарные запасы в условных вагонах, поддонах, тоннах для штабельного хранения; $H_{шт \text{ пл}}^{шт}$ – норматив площади при хранении товаров в штабелях, м² на 1 усл. вагон, 1 усл. поддон, 1 т товаров;

7) Площадь хранения товаров в стеллажах ($S_{ст}$), м²:

$$S_{ст} = T_{ст} \times H_{ст \text{ пл}}^{ст}, \quad (7.6)$$

где $T_{ст}$ – максимальные товарные запасы в условных вагонах, поддонах, тоннах для стеллажного хранения; $H_{ст \text{ пл}}^{ст}$ – норматив площади при хранении товаров на стеллажах, м² на 1 усл. вагон, 1 усл. поддон, 1 т товаров;

8) Площадь для хранения товаров в штабелях и стеллажах ($S_{шт+ст}$), м²:

$$S_{шт+ст} = S_{шт} + S_{ст} \quad (7.7)$$

9) Площадь проходов ($S_{пр}$), м²:

$$S_{пр} = S_{шт+ст} \times K_{пр}, \quad (7.8)$$

где K_{np} – коэффициент увеличения площади проходов (для непродовольственных товаров – 1,5, для продовольственных товаров - 1,1);

10) Площадь отборки и подготовки товаров ($S_{отб}$).

$$S_{отб} = S_{шт+ст} \times K_{отб}, \quad (7.9)$$

где $K_{отб}$ – коэффициент увеличения площади отборки (0,22 – для промтоваров и 0,10 – для продтоваров);

11) Площадь экспедиции для непродовольственных товаров рассчитывается ($S^H_э$) по формуле:

$$S^H_э = V \times H_э \times 2,3 \quad (7.10)$$

для продовольственных товаров ($S^H_э$) по формуле:

$$S^H_э = V \times H_э \times 2,3 \times 0,2. \quad (7.11)$$

где $H_э$ - норматив площади для хранения товаров в экспедиции, м²; V - суточный оборот и поступлению и отпуску, руб.; 2,3 – коэффициент, учитывающий увеличение площади экспедиции для проезда средств транспортирования и отступа от стен и проходов; 0,2 – коэффициент увеличения суточного оборота по продовольственным товарам.

$$V = V_n + V_o \quad (7.12)$$

12) Площадь для хранения конфликтных партий

$$S_k = S_{э\text{ поступлению}} \times 0,15, \quad (7.13)$$

где 0,15 - коэффициент увеличения экспедиции по поступлению;

13) Общая площадь склада

$$S_{скл} = S_{шт+ст} + S_{пр} + S_{отб} + S_э + S_k \quad (7.14)$$

7.5 Техничко-экономические показатели работы склада

Анализ эффективности работы общетоварных складов осуществляется на основе следующих показателей: *коэффициент использования складской площади; удельный складской грузооборот; коэффициент использования объема склада; коэффициент оборачиваемости товаров на складе; показатель производительности труда работников склада; уровень механизации складских работ; уровень механизированного труда.*

Коэффициент использования складской площади (K_n) определяется по формуле.

$$K_n = \frac{П_{пол}}{П_{скл}}, \quad (7.15)$$

где $П_{скл}$ — складская площадь, м²; $П_{пол}$ — полезная площадь склада, м²

Нормативное значение этого коэффициента не менее 0,40.

Удельный складской грузооборот (товарооборот) на 1 м² складской площади ($У$) показывает, какое количество товара хранилось на квадратном метре площади склада в течение года:

$$У = \frac{\Gamma_{ср}}{П_{скл}}, \quad (7.16)$$

где Γ_{cp} — средний складской грузооборот, т (шт.)

Коэффициент использования объема склада (K_y) характеризует использование площади и высоты складских помещений:

$$K_y = \frac{P_{пол} \times h_{cp}}{P_{скл} \times h_{скл}}, \quad (7.17)$$

где $P_{пол}$ — полезная площадь склада, м²; $P_{скл}$ — складская площадь, м²; h_{cp} — высота укладки груза, высота стеллажей, штабелей (от пола до верхней точки груза), м; $h_{скл}$ — высота склада (от пола до низа несущих конструкций), м.

Коэффициент оборачиваемости товаров на складе ($K_{об}$) характеризует частоту оборота запасов товаров за определенный календарный период (месяц, квартал, год). Чем больше значение этого показателя, тем лучше работает склад.

$$K_{об} = \frac{\Gamma_{отп} (n - 1)}{\frac{q_1}{2} + q_2 + \dots + q_{n-1} + \frac{q_n}{2}}, \quad (7.18)$$

где $\Gamma_{отп}$ — отпуск товаров со склада за календарный период (год, квартал), т; q_1 — остаток товаров на складе на 1-е число первого месяца, т; q_2 — то же на 1-е число второго месяца, т; q_{n-1} — то же на 1-е число предпоследнего месяца, т; q_n — то же на конец последнего месяца, т; n — количество остатков, использованных для расчета.

Показатель производительности труда работников склада определяется количеством тонн груза или размером оптово-складского товарооборота, приходящегося на одного работника склада за какой-либо период (год, месяц, человеко-смену):

$$ПТ = \frac{\Gamma_{скл}}{Ч_p}, \quad (7.19)$$

где $\Gamma_{скл}$ — складской грузооборот за определенный период (месяц, квартал, год), т (тыс. р.); $Ч_p$ — среднесписочная численность работников склада за тот же период.

Уровень механизации складских работ (Y_m) характеризуется долей механизированных работ в общем объеме работ:

$$Y_m = \frac{Q_m \times 100 \%}{Q}, \quad (7.20)$$

где Q_m — объем механизированных работ, т; Q — общий объем работ, т.

Степень охвата рабочих механизированным трудом (O_m) показывает долю рабочих, выполняющих подъемно-транспортные работы вручную и с помощью механизмов:

$$O_m = \frac{Ч_m}{Ч} \times 100 \% , \quad (7.21)$$

где $Ч_m$ — число рабочих, выполняющих работу механизированным способом, чел.; $Ч$ — общее число рабочих, занятых на погрузочно-разгрузочных работах, чел.

Уровень механизированного труда (Y_{mm}) в общих трудозатратах учитывает общий фонд рабочего времени, затраченный на механизированные и ручные операции:

$$Y_{mm} = \frac{T_m}{T_m + T_p} \times 100\% , \quad (7.22)$$

где T_m — время механизированного труда, ч; T_p — время ручного труда, ч.

На основе расчетов технико-экономических показателей делаются выводы о состоянии механизации труда на складе и принимаются меры по его повышению.

8 ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ НА СКЛАДАХ

8.1 Понятие, содержание и принципы организации складского технологического процесса

Технология складских работ — совокупность последовательно выполняемых погрузочно-разгрузочных, транспортных, сортировочных, переупаковочных процессов и операций совместно с методами, техникой и условиями хранения товаров, обеспечивающих непрерывность и ритмичность товароснабжения розничной торговой сети.

В технологии складских работ различают понятия «складской процесс» и «складская операция».

Складской технологический процесс — составная часть общей технологии складских работ, совокупность последовательно и параллельно выполняемых складских операций.

Складская операция — элемент складского процесса, решение определенной ограниченной задачи, характеризуемой неизменностью работников-исполнителей и оборудования. Складской технологический процесс включает следующие стадии:

1. Приемка товаров (выгрузка, транспортирование, оприходование, контроль количества и качества товара).

2. Хранение товаров (размещение товаров на хранение, укладка товаров, создание оптимального режима хранения).

3. Отпуск товаров (оформление отпуска, отборка товаров с мест хранения, подготовка к отпуску, отправка товаров покупателю).

Рациональность всех складских процессов и операций предопределяется выполнением *технико-организационных требований* целесообразного построения и осуществления складских работ:

- транспортных, предусматривающих соответствие транспортных средств роду, виду и характеристике перемещаемых грузов, их объему и расстоянию перевозки;

- приемочно-складских, учитывающих передовые способы выгрузки средствами механизации и определяющих рациональную планировку мест приема грузов, их достаточно высокую пропускную способность;

- к укладке грузов, предполагающих применение видов и типов складских подъемно-транспортных средств и оборудования для хранения, соответствующих роду, виду грузов, величине их запасов и срокам хранения;

- к отпуску товаров, устанавливающих оптимальный порядок приема и выполнения заявок на отпуск, рациональные формы документации по отпуску грузов, строгий контроль и учет грузов, отпускаемых со склада.

В настоящее время складские работы выполняются по типовой технологии,

являющейся результатом детального изучения опыта работы складов разных отраслей народного хозяйства.

К принципам рациональной организации складского технологического процесса относятся:

- последовательное и планомерное выполнение складских операций, направленное на эффективное использование материальных и трудовых ресурсов;
- оптимальное использование складской площади, объема склада и оборудования;
- устранение потерь товаров при их складской обработке и хранении;
- применение наиболее современного оборудования, средств механизации и автоматизации, облегчающих труд работников и повышающих их производительность;
- снижение уровня складских расходов на основе использования передовых методов работы.

Современный технологический процесс комплексной переработки грузов и выполнения складских работ представляется:

- технологическими схемами, показывающими взаимное расположение зон склада, в первую очередь зоны хранения по отношению к зоне приемочно-отправочной экспедиции;
- технологическими картами, содержащими перечень складских работ с указанием последовательности и способа их выполнения с подсчетом затрат труда по количеству, времени и квалификации работников, в которых дается характеристика грузам, используемым механизмам и машинам. К каждой карте прилагаются технологические схемы;
- графиками работы механизмов, регламентирующими место и время работы каждого механизма в течение смены и суток;
- организационными разработками, содержащими последовательность приемов при складской работе с конкретным грузом, перемещений грузов и машин.

8.2 Организация приемки товаров на складе

Операции по поступлению и приемке товаров на складе зависят от вида транспортных средств, объема и массы товаров, вида упаковки, мест приемки.

Еще до прибытия товаров на склад должны быть выполнены отдельные подготовительные мероприятия: определены места разгрузки и хранения товаров; проверено наличие поддонов; установлено наличие механизмов по разгрузке; произведен расчет необходимого количества грузчиков; подготовлена приемосдаточная документация.

Приемка товаров осуществляется материально ответственными лицами в соответствии с: положением о приемке товаров по количеству и качеству (ПСМРБ № 1290 от 03.09.2008); положением о поставке товаров в Республику Беларусь (1996); уставами железнодорожного, автомобильного, водного и воздушного транспорта и правилами перевозки грузов.

Приемка товаров от железной дороги поручается, как правило, агенту или экспедитору склада, которому выдается доверенность на право получения груза. Приемка начинается с оформления документов и расчетов за перевозку, по-

сле чего товарный кассир железной дороги выдает экспедитору железнодорожную накладную вместе с сопровождающими груз документами.

Приемка прибывших товаров начинается с тщательного осмотра вагонов или контейнеров, проверки маркировки, исправности пломб и четкости оттисков. Проверяется целостность вагонов (контейнеров), исправность стен, крыши, пола, дверных запоров, проволочных закруток и пломб. После этого вагон (контейнер) вскрывается и осматривается изнутри, подсчитывается общее количество тарных мест, определяется масса товара брутто, его внешнее состояние, маркировка сверяется с сопроводительными документами.

Товары в исправном вагоне с пломбами поставщика принимаются без представителя железной дороги, о чем делается отметка в железнодорожной накладной. Контейнеры без повреждений с исправными пломбами также выдаются получателям без проверки груза с аналогичной отметкой в железнодорожной накладной.

При неисправности вагона (контейнера), повреждениях пломб, порче товара, несоответствии его сопроводительным документам грузополучатель должен потребовать от органов транспорта перевешивания груза для проверки фактического наличия товара. Несоответствия оформляются коммерческим актом, который заполняется в трех экземплярах на специальных бланках и заверяется штампом станции назначения, подписями начальника (заместителя) станции, заведующего грузовым двором, весовщиком и грузополучателем. Коммерческий акт является важнейшим документом, который дает право предъявить претензию железной дороге на возмещение убытков. В том случае, если груз испорчен вследствие неисправности вагона, дополнительно к коммерческому оформляется технический акт.

При поступлении грузов мелкими отправлениями представитель грузополучателя осматривает каждое место, проверяет исправность тары и упаковок, наличие маркировки, определяет количество мест, массу, номера ящиков и сверяет с накладной. При наличии нарушений (нарушение тары, обшивки и т.п.) товары могут приниматься только после проверки содержимого.

Приемка на прирельсовых складах осуществляется в том же порядке, как и от железной дороги. Она более эффективна, так как отпадают многие операции по дополнительной погрузке-выгрузке, доставке автотранспортом и т.п.

Дальнейшая приемка товаров по количеству и качеству осуществляется в соответствии с Положением аналогично приемке товаров в магазине (тема 5).

8.3 Хранение товаров на складах

Хранение товаров — совокупность операций, направленных на сохранение потребительских свойств товаров в процессе хранения на товарном складе.

Организация хранения товаров на складе включает следующие операции: разработку оптимальных схем размещения товаров; создание надлежащих режимов хранения; определение способов хранения и укладки для каждого товара; обеспечение постоянного контроля за товарами в процессе хранения.

Сохранение количества и качества товаров достигается соблюдением условий и техники хранения, представляющих в совокупности требования хранения.

Под *условиями* хранения подразумевается окружающая среда и ее компоненты — температура, влажность воздуха и освещенность.

Техника хранения — порядок размещения и способы хранения, укладки товаров и грузов.

Грузы, товары, оборудование, хранящиеся на складах, подразделяют на две основные группы — не портящиеся и портящиеся от влияния окружающей среды. В зависимости от продолжительности хранения грузов и товаров различают хранение *краткосрочное* (распространяется на текущий запас товаров) и *долгосрочное* (для специального неснижаемого резервного запаса).

Наилучшие физические условия для сохранения товаров: температура — +10 °С...+12 °С; относительная влажность — 20 %; достаточная вентиляция и чистота помещения.

Техника хранения товаров зависит от формы, массы, упаковки, физических свойств и поштучного количества.

Выделяют несколько *способов размещения грузов* (товаров) в складских помещениях:

- *партионный*, при котором товары хранятся отдельно поступившими партиями. Партия — определенное количество товара одного вида (типа), изготовленное одним предприятием в одинаковых условиях, одновременно предъявленное к приемке и оформленное одним документом о качестве;

- *сортовой*, при котором товары разной сортности размещают отдельно друг от друга, что позволяет наиболее рационально использовать складскую площадь и контролировать запас товаров. Сорт товара – градация товара определенного вида по одному или нескольким показателям качества, установленным нормативной документацией;

- *партионно-сортовой*, предполагающий обособленное хранение каждой партии поступивших товаров, при этом внутри партии товары разбиваются по сортам и также размещаются отдельно;

- *по наименованиям*, при котором товары одного наименования хранятся отдельно от товаров других наименований в зависимости от их ценности;

- *комплексный*, при котором в одном месте или в смежных ячейках хранят товары разных наименований, размеров, сортов, составляющих комплект одновременно отгружаемых в торговую сеть товаров.

Рациональная схема размещения товаров разрабатывается для каждого склада. Для упрощения и ускорения размещения товаров, их поиска при отпуске проводится индексация мест хранения, т. е. обозначение с помощью букв, цифр или других знаков каждого места хранения на складе. Индексация мест хранения зависит от способа укладки товаров. Например, при стеллажном способе индексация мест хранения может иметь следующий вид: 1-П-6-3, где 1 означает номер стеллажа, П - правую сторону, 6 — номер яруса, 3 - номер ячейки стеллажа. При штабельном способе хранения можно использовать такую индексацию товаров: Ш-13-9-4, где Ш означает штабельное хранение, 13 - номер ряда в штабеле, 9 - номер участка в ряду, 4 - номер поддона по вертикали.

При создании автоматизированных систем управления (АСУ) складскими технологическими процессами при поступлении товаров в ЭВМ вводятся коды их

мест хранения, при отпуске товаров коды указываются в счетах-фактурах или заказах. Коды могут вводиться вручную, а могут с использованием технологий автоматической идентификации: штрихового кодирования; радиочастотных систем; оптического распознавания знаков; «машинного зрения»; речевой ввод данных.

Наибольшее распространение получила система штрихового кодирования, при которой подконтрольной единице (грузу) присваивается идентификационный знак *штриховой код*, по которому с помощью специальной технологии можно проследить перемещение этой единицы в пространстве и времени. Штриховой код — это символ, состоящий и из четкого рисунка полос и пространства между ними, иллюстрирующий машинный код букв и чисел в двоичной системе. С помощью сканера оператор считывает штрихкод, что значительно быстрее и достовернее по сравнению с ручным способом. Для считывания штрихкода используются ручные сканирующие устройства, которые делятся на контактные (CCD-сканер, световое перо) и дистанционные (лазерный сканер, многоплоскостной сканер). При использовании контактного сканера происходит непосредственный контакт сканера с поверхностью груза, а при дистанционном считывании штрихкода осуществляется на расстоянии от 1 метра и более.

Заполнение объема склада производят *напольным, подвесным или комбинированным способами* хранения товаров. Выбор способа хранения товаров зависит от физико-химических свойств товаров, степени массовости грузов и механизированной переработки, требований техники безопасности.

Раскладка товаров при *напольном* способе хранения может быть штабельная, стеллажная и смешанная. **Штабельное хранение** применяется, когда товары, прибывшие на склад (в таре или без тары), можно сформировать в штабеля и ярусы с учетом давления, оказываемого вышележащими товарами и тарой на нижележащие. Этот способ целесообразно применять при хранении товаров, затаренных в ящики, бочки, мешки, если их большое количество, но не широкая номенклатура, а также массовых напильных грузов. При формировании штабелей из ящиков применяют вертикальную, перекрестную и шахматную укладку. При этом способе хранения товары укладываются на решетчатые подтоварники и поддоны для циркуляции воздуха.

Штабель должен быть достаточно устойчивым. Неустойчивый штабель может обрушиться, испортить тару, вызвать россыпь товара, утечку и даже может послужить причиной несчастного случая. Для грузовых мест массой свыше 50 кг высота укладки не должна превышать 2 м. Штабели должны быть размещены не ближе, чем на 0,5 м от внешней стены и на 1,5 м от отопительных приборов. Между штабелями должны быть проходы шириной около 1,5 м.

Стеллажное хранение применяют для разукomплектованных грузовых единиц. При стеллажном хранении, преимущественном и развивающемся способе хранения многономенклатурных грузов, возможны большая высота укладки грузов, механизация и автоматизация складских работ, поточность складского технологического процесса, а также универсальное использование стеллажей.

По характеру движущей силы перемещения *подвесной* способ хранения подразделяют на гравитационно-подвижный и принудительно-подвижный. Метод гравитационно-подвижного хранения характеризуется тем, что при отборе некоторого

количества груза он передвигается по транспортирующему устройству. Транспортирующими устройствами являются приводные или не приводные гравитационные стеллажи, подвесные контейнеры, напольные тележки, стеллажи элеваторного типа.

Комбинированный способ хранения сочетает приемы как напольного, так и подвесного способов хранения.

8.4 Организация отпуска товаров со склада

Отпуск товаров является заключительной стадией складского технологического процесса и включает: оформление продажи; отборку товаров с мест хранения; подготовку к отпуску; отправку по назначению.

Операции по оформлению продажи товаров начинаются с формирования заказа (заявки) покупателя. Эта работа может осуществляться по личной отборке в залах товарных образцов, на складах; по письменному требованию-заказу; заказу по телефону. Выполняют эти функции товароведы-реализаторы (вручную или с помощью ЭВМ).

Оформление продажи может осуществляться двумя методами.

Первый метод. Выписывается отборочный лист или распоряжение, которое передается на склад для отборки товаров. В отборочном листе указываются: наименование товара; номенклатурный номер товара; отличительные характеристики товара (сорт, цвет, размер и т. д.); количество; цена. После отборки товаров на складе отборочный лист передается в машиносчетное бюро для выписки счета.

Второй метод. Заказ покупателя, дооформленный товароведом-реализатором с учетом объемов по договору и его выполнения, а также наличия товаров, передается сразу в машиносчетное бюро для печатания счета. Счет отправляется на склад для отборки и отправки товаров в магазин. Эта работа может быть выполнена на ЭВМ. Наиболее прогрессивным методом является оформление продажи в зале товарных образцов. Он является центром коммерческой работы оптовой базы по организации оптовой продажи. В зале товарных образцов осуществляется показ образцов товаров, прием и оформление заказов покупателей. Здесь же расположены рабочие места товароведов-реализаторов. Основанием для оформления продажи служит заявка покупателя. Товаровед-реализатор оформляет в 3-х экземплярах отборочный лист: первый экземпляр после проверки цен отправляется в машиносчетное бюро для выписки счета-фактуры, второй – направляется на склад для отборки товара и подготовки его к отпуску; третий – остается у покупателя для контроля. Письменные заявки покупателей регистрируются в журнале для контроля за их выполнением.

Отборка товаров с мест хранения производится на основе отборочного листа или счет-фактуры. Она может быть ручной, механизированной и автоматизированной.

Ручная отборка применяется в основном для мелких заявок, товаров сложного ассортимента (по размерам, моделям и т.п.).

Механизированная отборка может применяться в основном на крупных складах и для крупных партий товаров. Товар с поддоном снимается средствами механизации (краном, вилочным погрузчиком и т.п.) и доставляется в зону комплектования заказа.

Автоматизированная отборка осуществляется оператором по заранее разработанной программе с использованием конвейеров, электроштабелеров, крана-штабелера, трансманипулятора.

Отборка может быть индивидуальной (для одного покупателя) и комплексной (для нескольких покупателей). При комплексной отборке выписывается сводный отборочный лист, что позволяет более эффективно организовать и упростить весь процесс отпуска.

В каждое тарное место вкладывается упаковочный лист, тара пломбируется и перемещается в экспедицию. В экспедиции имеется специальный журнал, в котором указаны наименования покупателя, данные счета-фактуры, количество мест, номер тары. Заведующий экспедицией расписывается за получение товара и делает отметку после возврата счета-фактуры из магазина.

Отправка по назначению — товары со склада могут быть отправлены непосредственно покупателю и вывезены его собственным транспортом, сданы в экспедицию склада для централизованной доставки или сданы представителю железной дороги или водного транспорта для доставки покупателям.

9 ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ

9.1 Особенности труда и основные категории работников торговли

Организация труда – это система мероприятий, обеспечивающая рациональное использование рабочей силы, которая включает соответствующую расстановку людей в процессе производства, разделение и кооперацию, методы нормирования труда, организацию рабочих мест, их обслуживание и необходимые условия труда и обеспечивающая эффективное использование всех видов ресурсов.

1. В торговле имеют место затраты труда, связанные с продолжением процесса производства в сфере обращения. Многие операции, выполняемые в торговле, не являются функциями сферы обращения и носят производственный характер. Например, доработка, упаковка, фасовка, сортировка, хранение, подготовка к продаже. Выполнение этих операций приводит к увеличению стоимости и цены товара, что определяет участие торговли в создании национального дохода. В настоящее время в связи с производством в магазинах кулинарной продукции, выпечки количество этих операций возрастает.

2. В торговле имеют место затраты труда, связанные с реализацией товаров, т.е. со сменой формы стоимости из товарной в денежную. Эти затраты труда непроизводительного характера не изменяют стоимости товара и являются составной частью всего общественного труда (продажа товаров, реклама, изучение спроса, дополнительное обслуживание и т.п.).

На характер труда работников розничной торговли влияют следующие специфические факторы: колебания интенсивности покупательских потоков; неравномерность поставки товаров в магазины; формы материальной ответственности, ограничивающие степень кооперирования и разделения труда в магазинах и режимы их работы; двойственность затрат труда в торговле; измельченность розничной торговой сети; высокое нервно-психологическое напряжение работников; высокий удельный вес женщин и молодежи.

Особенностью труда складских работников является выполнение ими больших объемов погрузочно-разгрузочных, подъемно-транспортных и складских работ.

В зависимости от выполняемых функций работники магазина подразделяются на следующие категории.

1. *Административно-управленческий персонал* (директора, заведующие отделами и секциями, товароведы, экономисты, бухгалтеры и т.д.).

2. *Торгово-оперативный персонал*:

а) непосредственно связанный с обслуживанием покупателей (продавцы, кассиры-контролеры);

б) обеспечивающие обслуживание покупателей (товароведы, товароведы-бракеры; кладовщики, экспедиторы).

в) связанные с обслуживанием, но не осуществляющие продажу (администраторы торговых залов, консультанты, декораторы, лифтеры пассажирского лифта, дежурный у эскалатора, приемосдатчик ручной клади).

3. *Оперативно-вспомогательный персонал* (фасовщики, рубщики мяса).

4. *Технический персонал* (механики холодильных установок, мастера по обслуживанию кассового и весоизмерительного оборудования, слесари и т.д.).

5. *Вспомогательный персонал* (уборщики, грузчики, дворники и т.п.).

Работники складов в зависимости от выполняемых функций подразделяются на следующие категории:

1. *Руководящие работники*: директор, его заместитель, заведующие отраслевыми и функциональными отделами, секторами, группами на складах, имеющих статус юридического лица, а также заведующие секциями, кладовыми или другими подразделениями, заведующие складами, находящимися на внутреннем хозрасчете, их заместители и помощники;

2. *Специалисты*: инженеры, техники, товароведы, экономисты и другие специалисты, имеющие высшее и среднее специальное образование, например санитарные врачи;

3. *Рабочие*: приемщики, сортировщики, отборщики, упаковщики, фасовщики, операторы на автоматизированных складах, работники пристеллажных механизмов, водители электропогрузчиков и других машин, рабочие по обслуживанию транспортеров непрерывного действия, грузчики, разнорабочие;

4. *Служащие*: экспедиторы, агенты, кладовщики, счетные работники;

5. *Прочие служащие*: уборщики, дворники, работники сторожевой охраны, работники пожарной охраны.

9.2 Научная организация труда в торговле: понятие, задачи и основные направления

Под **научной организацией труда (НОТ)** понимается непрерывный процесс совершенствования существующей организации труда с использованием достижений, науки и передового опыта, обеспечивающего наиболее эффективное использование всех видов ресурсов.

Внедрение НОТ в торговле направлено на решение следующих задач.

1. *Экономических* – экономия живого труда; рациональное использование трудовых и финансовых ресурсов; повышение производительности труда, рентабельности.

2. *Психофизиологических* – устранение тяжелого и вредного труда; улучшение условий труда; повышение работоспособности персонала.

3. *Социальные*– повышение образовательного уровня и деловой квалификации; развитие творческой активности; повышение степени привлекательности труда.

Основными направлениями НОТ являются: разделение и кооперирование труда; улучшение организации и обслуживания рабочих мест; изучение и распространение передовых приемов и методов труда; подготовку и повышение квалификации кадров; совершенствование нормирования труда; улучшение условий труда; укрепление трудовой дисциплины.

Разделение труда представляет собой обособление, установление каждому работнику, их группе, подразделению обязанностей, функций, сферы действия.

В торговле выделяют следующие формы разделения труда: функциональное; товарно-отраслевое; профессиональное; технологическое; квалификационное.

Функциональное разделение предполагает деление персонала торговой организации или склада на функционально-однородные группы (вопрос 9.1).

Товарно-отраслевое разделение предполагает специализацию торговых работников на продаже или работе с отдельными группами товаров (продавец овощных товаров, продавец фототоваров и т.п.).

Профессиональное разделение труда состоит в делении работников по профессиям и специальностям и служит основанием для определения необходимой численности работников организации.

Технологическое разделение труда (разделение труда по видам работ) заключается в обособлении отдельных видов работ в зависимости от характера технологии их выполнения, например, на складе:

- *приемку товаров* осуществляют приемщики, товароведы-брокеры;
- *за хранение* отвечают заведующие складами, секциями, отделами на складах, кладовщики;
- *отборку и комплектование партий товаров для отправки* выполняют отборщики, комплектовщики, рабочие;
- *производственную доработку* осуществляют фасовщики, упаковщики, сортировщики, мастера, рабочие;
- *отгрузкой покупателям* занимаются работники экспедиции, агенты, весовщики, водители транспортных средств, грузчики, рабочие.

Квалификационное разделение труда предусматривает распределение работ в зависимости от их сложности между работниками различной квалификации.

Степень разделения труда на конкретном складе и в магазине характеризуется коэффициентом разделения труда:

$$K_{\text{разд}} = 1 - \frac{\sum t_{\text{сп}}}{T_{\text{см}} \times Ч_p}, \quad (9.1)$$

где $t_{\text{сп}}$ – суммарное время на выполнение непредусмотренных функциональными обязанностями работ, мин; $T_{\text{см}}$ – продолжительность смены, мин.; $Ч_p$ – количество работников в смене, чел.

Кооперация труда представляет собой взаимосвязь и согласованность действий работников в едином торговом или складском процессе.

В магазине кооперация может быть: внутримагазинная; внутрисекционная, внутрибригадная. На торговых складах в оптовой торговле применяются следующие формы кооперации труда: работников подразделений (складов, цехов, участков) оптовой организации; внутри складов, цехов, участков; внутри отдельных бригад.

Кооперация труда выражается в совмещении профессий, функций, расширении зоны обслуживания, совмещении работ в рамках одной профессии.

Совмещение профессий – это выполнение одним работником в течение смены разнородных функций, относящихся к двум или более профессиям. Сохраняя профиль своей работы, работник частично выполняет работы другого работника, например, в магазине продавец совмещает функции фасовщика, на складе приемщик – отборщика.

Возможность привлечения работника к совмещению характеризуются коэффициентом совмещения:

$$K_{совм} = \frac{T_{св}}{T_{см}}, \quad (9.2)$$

где $T_{св}$ — время, свободное от выполнения основной работы, мин; $T_{см}$ — продолжительность смены, мин.

Коэффициент кооперации труда ($K_{кооп}$) можно определить по формуле.

$$K_{к.т.} = 1 - \frac{\sum t_n}{T_{см} \times Ч_p}, \quad (9.3)$$

где t_n — суммарные потери рабочего времени работниками торговли в результате неправильного распределения их функциональных обязанностей в течение смены, ч (мин); $T_{см}$ — продолжительность смены, ч (мин); $Ч_p$ — количество работников в смене, чел.

При разделении и кооперации труда важное значение имеют формы организации труда. Различают индивидуальную и коллективную формы организации труда.

При индивидуальной форме организации труда работник торговой организации выполняет свои функции на определенном участке торгово-технологического процесса. На него возлагается личная ответственность за сохранность товарно-материальных ценностей, качество обслуживания покупателей и т. д. При этом задание устанавливается каждому работнику отдельно, ведется индивидуальный учет выполненной работы, начисляется индивидуальный заработок.

Коллективная форма организации труда заключается в том, что производственное задание устанавливается всему коллективу в целом. Учет выполненной работы также ведется по конечным результатам деятельности всего коллектива, и всему коллективу начисляется заработок.

Организация труда коллектива чаще всего реализуется в **бригадной форме**, использование которой возможно при наличии следующих основных условий: выделение круга работ, выполнение которых предполагает коллективный труд; установление общих конечных показателей для бригады; обеспечение наиболее полной загрузки работников на протяжении рабочего дня.

Бригады в торговых организациях создаются по товарному признаку. Члены бригады несут коллективную материальную ответственность. В организациях

торговли могут создаваться *специализированные бригады*, выполняющие технологически однородные виды работ (например, грузчиков, водителей средств механизации погрузочно-разгрузочных работ и т. д.). Для выполнения комплекса технологически разнородных, но взаимосвязанных работ (например, выполнение расчетно-кассовых операций, отпуск товаров покупателям и т. д.) работников разных профессий объединяют в комплексные бригады. Специализированные или комплексные бригады, включающие работников одной смены, называются сменными.

9.3 Организация материальной ответственности работников торговли

Трудовым кодексом Республики Беларусь (24.12.2007) предусмотрена ограниченная и полная материальная ответственность.

Ограниченную материальную ответственность несут работники в размере причиненного по их вине ущерба за порчу или уничтожение по небрежности ТМЦ, но не выше своего среднего месячного заработка; руководители организаций, их заместители, руководители структурных подразделений и их заместители в размере причиненного по их вине ущерба, но не выше трехкратного среднего месячного заработка, если ущерб причинен неправильной постановкой учета и хранения материальных или денежных ценностей.

Полную материальную ответственность несут работники, если ущерб причинен по их вине: на основании специального письменного договора; за товарно-материальные ценности, полученные под отчет по разовой доверенности; за ущерб, причиненный действиями работника, преследуемыми в уголовном порядке; за ущерб, причиненный работником в стадии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; за ущерб, причиненный не при исполнении трудовых обязанностей; в связи с причинением ущерба, вызванного недостаточностью, умышленным уничтожением или порчей товаров.

В розничной торговле различают две формы материальной ответственности: **индивидуальную и коллективную**.

Договор о полной материальной ответственности обычно заключается при приеме на работу в письменной форме с работниками, достигшими 18-летнего возраста, в двух экземплярах, один из которых находится у нанимателя, другой - у работника.

Договоры о полной индивидуальной материальной ответственности могут быть заключены с: заведующими кассами; заведующими складами и их заместителями; старшими кладовщиками; кладовщиками; контролерами-кассирами всех категорий; контролерами всех категорий; кассирами всех категорий; работниками, выполняющими обязанности кассиров; продавцами всех категорий; директорами (заведующими) и их заместителями; заведующими секциями, отделами (товарными, заказов) и их заместителями; заведующими приемными пунктами.

Индивидуальная материальная ответственность возможна при наличии определенных условий: товарно-материальные ценности вручаются лично работнику под отчет (работники мелкой розницы, кассиры, экспедиторы и т.п.); работнику предоставляется отдельное изолированное место для хранения, продажи, переработки товаров; работники самостоятельно отчитываются перед бухгалтером за ценности.

Коллективная (бригадная) материальная ответственность устанавливается, если: предусмотренные соответствующим перечнем работы выполняются работниками совместно; невозможно разграничить ответственность каждого работника; работники коллектива (бригады) достигли 18-летнего возраста.

Комплектование вновь создаваемого коллектива (бригады) осуществляется на основе принципа добровольности. Письменный договор о коллективной (бригадной) материальной ответственности заключается между нанимателем и всеми членами коллектива (бригады), достигшими 18 лет.

На складах применяются *индивидуальная, солидарная и бригадная* формы материальной ответственности. При *индивидуальной форме* за недостачи товаров сверх норм естественной убыли, хищения, их порчу ответственность несет заведующий складом (кладовой). При *солидарной форме* к ответственности привлекается еще и заместитель заведующего складом (старший кладовщик), с которым они обязаны возместить ущерб. Работающие на складах приемщики и отборщики товаров в данном случае не несут материальной ответственности за хранящиеся на складе товары. Кроме того, индивидуальная ответственность может возлагаться на кладовщиков, ведающих отдельными кладовыми, на экспедиторов и агентов, отборщиков и упаковщиков за те ценности, которые они принимают для доставки, отборки и упаковки по соответствующим документам.

Бригадная (коллективная) форма ответственности имеет наибольшее распространение на торговых складах. В бригаду, кроме заведующего складом и кладовщиков, входят приемщики, отборщики, упаковщики и другие работники за исключением грузчиков и рабочих. Старший по должности назначается бригадиром.

9.4 Организация и обслуживание рабочих мест в торговле.

Условия труда и режим работы магазина

Рабочее место — это зона трудовой деятельности одного или группы работников, оснащенная необходимым оборудованием и запасом товаров и предназначенная для выполнения определенного вида работ. Рабочее место в розничных и оптовых торговых организациях включает площади для выполнения работ, размещения средств труда, оборудования, транспортных и подъемных средств, закрепленных за рабочим местом.

Организация рабочего места заключается в его планировке и оснащении.

Планировка рабочего места — это определение его площади и месторасположения. Различают внешнюю и внутреннюю планировку. *Внешняя планировка* заключается в установлении месторасположения рабочего места по отношению к другим рабочим местам (руководителя, бухгалтера, кладовщика, товароведа, кассира-контролера и т.п.). Площадь рабочего места и его местоположение в магазине или на складе определяется согласно СНиП, санитарным нормам проектирования, габаритам торгового и складского оборудования, нормам техники безопасности, ширине проходов и т.п. *Внутренняя планировка* рабочего места означает рациональное размещение на его площади всех предметов оснащения, их рациональную компоновку по отношению друг к другу и работнику.

Оснащение рабочего места — это обеспечение его всеми необходимыми средствами труда с целью создания условий для выполнения работниками своих функциональных обязанностей.

Оснащение рабочих мест организаций розничной торговли включает: основное технологическое оборудование для выполнения основной работы (кассовые аппараты — для кассира-контролера; весовое оборудование — для фасовщиков); вспомогательное оборудование (транспортирующие средства: тележки, лифты, холодильные шкафы); технологическая оснастка (мерные кружки, брусковые метры, мясорубки, ножницы); организационная оснастка (мебель, компьютеры, факсы); рабочая документация (стандарты, ТУ, правила, положения, инструкции, справочники); средства безопасности (спецодежда, обувь, противопожарные средства.); средства освещения, связи, сигнализации, отопления; тара и упаковка.

Оснащение рабочих мест организаций оптовой торговли включает: технологическое оборудование (стеллажи, бункеры и другие устройства для хранения товаров, тару-оборудование, поддоны); подъемно-транспортное оборудование (автопогрузчики, электропогрузчики, электрокары, электроштабелер); предметы технологической оснастки (инструменты, приспособления, контрольные приборы); комплекты предметов организационно-технической оснастки (мебель для залов товарных образцов, офисная и другая рабочая мебель); средства информации, связи, сигнализации и другие устройства для выполнения расчетно-аналитических и учетных операций (телефонные и факсимильные аппараты, персональные компьютеры); техническую и планово-учетную документацию (стандарты, инструкции).

В торговле в соответствии с "Положением об аттестации и рационализации рабочих мест в торговле и общественном питании" проводится аттестация и рационализация рабочих мест. *Аттестация рабочих мест* — это комплексная проверка на соответствие техническим, экономическим, организационным и социальным требованиям. Первичным моментом аттестации рабочих мест является их детальная и полная инвентаризация, в ходе которой определяется число рабочих мест, их группировка по видам, технической оснащенности и т.п.

По результатам инвентаризации проводится комплексная проверка — аттестация рабочих мест по трем группам вопросов.

1. Технический и технологический уровень, соответствие рабочего места нормативам и достижениям научно-технического прогресса в торговле.

2. Организационный уровень — соответствие рабочего места требованиям НОТ или типовым проектам организации рабочего места.

3. Условия труда и техники безопасности и их соответствие нормам санитарно-гигиенических требований, охраны труда и техники безопасности и т.д.

По этим условиям рассчитываются соответствующие коэффициенты, выводится общая оценка рабочего места.

По итогам аттестации принимается решение: аттестовать рабочее место (коэффициент больше 0,75); рабочее место подлежит рационализации (коэффициент 0,5-0,75); рабочее место подлежит ликвидации (коэффициент ниже 0,5).

Рационализация рабочих мест — это совокупность организационно-технических мероприятий, направленных на совершенствование рабочих мест и улучшение их использования. Работу по аттестации и рационализации в органи-

зациях проводят специальные комиссии, куда входят руководители и специалисты, работники служб охраны труда и техники безопасности, профсоюзов и др.

Организация обслуживания рабочего места заключается в установлении системы взаимодействия рабочего места и работника, занятого на нем, с другими местами и работниками, обеспечивающими его бесперебойную работу.

В торговых организациях различают следующие виды обслуживания рабочего места:

1. Обслуживание средств труда: ремонт торгового оборудования; техническое обслуживание (поверка весов, касс и т.д.); энергообеспечение; содержание и уборка торговых зданий и помещений.

2. Обслуживание предметов труда: прием и выдача товаров; прием и выдача денежных средств; транспортирование товаров.

3. Обслуживание работника: охрана труда и техники безопасности; санитарно-гигиеническое обслуживание; общественное питание; медицинское обслуживание; хозяйственно-бытовое обслуживание.

Обслуживание рабочих мест может быть централизованное (обслуживание холодильного, кассового и весоизмерительного оборудования) и децентрализованное, когда обслуживание рабочего места осуществляется самим работником.

Условия труда — это совокупность факторов, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье человека в процессе труда. Условия труда в магазине определяются рядом факторов: *санитарно-гигиеническими* (микроклимат, состояние воздушной среды, освещения, санитарно-бытовых помещений и шума); *эстетическими* (оформление магазина, его интерьер, спецодежда, функциональная музыка); *социально-психологическими факторам* взаимоотношения между сотрудниками и покупателями, интенсивность труда, продвижение по службе); *психофизиологическими* (нервно-психическое напряжение, нагрузки на опорно-двигательный аппарат, темп и ритм работы, режим труда и отдыха).

Режим работы торговой организации должен отвечать ряду требований: соответствовать интенсивности покупательского потока; обеспечивать эффективное использование рабочего времени; обеспечивать максимальное улучшение режима труда и отдыха с учетом запросов работников.

Во внешнем режиме работы магазина должно быть определено: время начала и окончания работы; продолжительность рабочего дня и обеденного перерыва; выходные и санитарные дни.

Время работы магазина и выходные дни согласовываются с местными органами власти и указываются в лицензии на право деятельности. Режим работы магазина может быть: односменный; полуторасменный; двухсменный; круглосуточный.

Внутренний режим работы магазина или режим работы персонала определяется правилами внутреннего трудового распорядка и общим режимом работы магазина. В зависимости от этого в магазинах могут применяться различные графики работы персонала.

Графики выхода на работу разрабатываются исходя из годового фонда рабочего времени, как правило, на каждый месяц. Они согласовываются с профсоюзной организацией и доводятся до работника за две недели до их введения. В них указывается: время начала и окончания работы; время перерыва на обед и отдых; выходные дни.

При 7-часовом рабочем дне устанавливается шестидневная рабочая неделя с одним выходным днем. При 8-часовом — пятидневная неделя с двумя выходными. Общая продолжительность рабочей недели — 40 часов.

В торговле могут использоваться различные графики работы персонала: график одновременного выхода всех работников с одним или двумя выходными днями; график суммированного рабочего времени применяется в тех случаях, когда невозможно установить рабочий день нормальной продолжительности, при этом продолжительность рабочего дня не должна превышать 11 ч 30 мин с предоставлением отдыха на следующий день; ленточный (скользящий) график может устанавливаться в 1,5—2- сменных и круглосуточных магазинах с неравномерным покупательским потоком, в этом случае предусматривается выход на работу группами в разные часы работы.

9.5 Методы изучения затрат времени работников торговли

Рабочее время представляет собой законодательно установленную полную длительность рабочего дня, в течение которой работник должен выполнять порученную ему работу. Рабочее время делится на две части: *время работы* и *время перерывов*.

Время работы составляет период, в течение которого работник выполняет действия, связанные с исполняемой им работой. Оно подразделяется на *время полезной работы*, необходимой для выполнения задания, и *время случайной работы*, которая не предусмотрена содержанием производственного задания.

Время полезной работы состоит из подготовительно-заключительного времени, оперативного времени и времени на организационно-техническое обслуживание рабочего места.

Подготовительно-заключительное время затрачивается работником на подготовку себя и своего рабочего места к выполнению производственного задания и на все действия по его завершению. Например, подготовка рабочего места продавца продовольственных товаров будет включать приведение рабочего места в надлежащее состояние, проверку наличия товаров, ценников и т. д. По завершении рабочего дня рабочее место снова должно быть приведено в порядок и т. д.

Подготовительно-заключительное время затрачивается перед началом работы и после ее окончания. Его величина зависит от применяемых методов продажи товаров, их ассортимента и степени подготовленности товаров к продаже.

Оперативное время используется на выполнение основной работы. Например, в магазине — это работа, связанная с обслуживанием покупателей (продажа товаров, консультация), выкладкой товаров в торговом зале и т. п.

Время организационно-технического обслуживания рабочего места затрачивается на действия, связанные с обслуживанием рабочего места (приемка товаров продавцом, пополнение рабочего запаса товаров и т. д.).

Время перерывов — время, в течение которого работник по тем или иным причинам не принимает участия в работе. Оно делится на время регламентированных и нерегламентированных перерывов. Регламентированные перерывы (установлены приказом, инструкцией) включают перерывы на отдых, перерывы на личные потребности. Нерегламентированные перерывы могут быть вызваны

организационными неполадками в обслуживании рабочих мест, нарушением трудовой дисциплины, потерями рабочего времени по разрешению администрации организации.

К основным методам изучения затрат рабочего времени относятся: фотография рабочего времени; метод моментных наблюдений; хронометраж.

Фотография рабочего времени – это вид изучения рабочего времени на протяжении рабочей смены или ее части путем детальной фиксации всех затрат времени. Основное назначение фотографии — выявление всех потерь рабочего времени и причин, их порождающих. Данные измерений заносятся в наблюдательный лист или карту.

Последовательность проведения фотографии рабочего времени включает следующие этапы:

1. Подготовка к наблюдению: ознакомление с условиями работы на конкретном рабочем месте; предварительная беседа с работником, за которым будет поводится наблюдение; заполнение общих данных в наблюдательном листе; подбор приборов для измерения затрат рабочего времени.

2. Фотография рабочего времени: регистрация всех без исключения затрат рабочего времени работника в течение установленного срока; заполнение наблюдательного листа.

3. Обработка полученных данных: определение продолжительности каждого элемента; индексация измеренных затрат рабочего времени; суммирование затрат по каждому виду, а затем по каждой категории затрат; составление фактического баланса рабочего времени.

4. Использование полученных данных: разработка мероприятий по устранению потерь рабочего времени; составление нормального баланса рабочего времени; разработка предложений по возможному повышению производительности труда. Фактический и нормальный балансы рабочего времени дня представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Фактический и нормальный балансы рабочего времени

Категория затрат рабочего времени	Фактический баланс		Нормальный баланс	
	суммарная продолжительность затрат, мин	удельный вес в общем времени наблюдения, %	суммарная продолжительность затрат, мин	удельный вес в общем времени наблюдения, %
1. Подготовительно-заключительные работы (ПЗ)				
2. Основная работа (ОР)				
3. Обслуживание рабочего места (ОРМ)				
4. Регламентированные перерывы (РП)				
5. Нерегламентированные перерывы (НП)				
Всего	480	100	480	100

В торговле могут применяться следующие виды: фотографии: индивидуальная фотография, т.е. наблюдение за работой одного рабочего; групповая (бригадная) — самый распространенный вид фотографии, который состоит в наблюдении за работой группы работников (бригады, секции, небольшого магазина); самофотография, осуществляемая самим работником.

При *методе моментных наблюдений* в наблюдательном листе фиксируются не абсолютные величины затрат времени, а число моментов их наблюдений. Этот метод проводится в тех случаях, когда необходимо изучить использование рабочего времени большой группы работников (секция, отдел, склад и т. п.). Рабочие места обходятся по заранее установленному маршруту. При подходе к очередному рабочему месту наблюдатель определяет, чем занят работник в данный момент, и записывает результаты условными обозначениями в наблюдательном листе моментных наблюдений по каждому элементу затрат времени графически или индексами по каждому наблюдаемому объекту.

Моментные наблюдения основываются на применении теории вероятности и математической статистики. Для получения достаточной точности результатов определяют необходимое количество замеров (моментов) по формуле.

$$M = \frac{t^2(1-k)}{KP} \times 100^2, \quad (9.4)$$

где t — коэффициент доверительной вероятности.; P^2 — допустимая величина относительной ошибки наблюдений в пределах $\pm 3-10\%$; K — примерная величина удельного веса затрат рабочего времени, связанных с выполнением работы.

Хронометраж — это метод изучения затрат рабочего времени на циклически повторяющиеся элементы работы. С помощью этого метода можно выделить работников, владеющих наиболее совершенными приемами выполнения операций или отдельных элементов, установить оптимальные затраты времени на осуществление этих операций или элементов.

При хронометраже могут быть использованы следующие методы наблюдения:

сплошной — по текущему времени, когда замеряются все элементы оперативного времени, циклически повторяющиеся в определенном порядке. Он применяется для индивидуального и бригадного объектов наблюдения с использованием соответственно визуального способа или приборов и цифровой или графической формы записи результатов;

выборочный — измеряются затраты рабочего времени на выполнение отдельных элементов операции (приемов работы). При этом применяется фото- и киносъемка, а объектом наблюдения является многостаночник;

цикловой — замеры времени ведутся по группам приемов, действий и движений, имеющих очень малую продолжительность, с использованием осциллографической и комбинированной записи (графическая запись дополняется цифровыми и индексными пометками).

Проведение хронометража включает выполнение следующих этапов:

1. Подготовка к хронометражу: определение цели наблюдения (установление норм, выявление причин невыполнения норм выработки); выбор объекта наблюдения; изучение организации труда на рабочем месте, характера технологической операции, режима работы оборудования; определение фиксажных точек; определение количества необходимых замеров; выявление факторов, влияющих на продолжительность каждого элемента операции; ознакомление работника с целью хронометражного исследования и порядком его проведения; создание нормальных организационно-технических условий для работы на рабочем месте; заполнение наблюдательного листа.

2. Наблюдение: наблюдение и измерение времени элементов изучаемой операции при помощи секундомера; запись продолжительности каждой операции.

3. Обработка результатов наблюдений: выявление отклонений от запроектированного регламента; оформление наблюдательного листа; составление хронометражных рядов; определение устойчивости хроноряда; расчет оперативного времени; анализ полученных данных.

В зависимости от цели хронометража выбирают работника соответствующей специальности и квалификации, если необходимо получить данные для разработки норм или нормативов времени, то выбирается работник, который выполняет норму по изучаемой операции на среднем уровне. Если необходимо выявить причины невыполнения норм, то выбирается работник, не выполняющий нормы, а для изучения и обобщения передового опыта – лучшие работники.

Фиксажные точки – резко выраженные внешние признаки, по которым наблюдатель может определить начало и конец того или иного элемента операции.

Количество замеров, устанавливаемое для каждого элемента операции, зависит от требований, предъявляемых к точности получаемых данных. Чем больше количество наблюдений, тем более достоверными будут данные хронометража (не менее 22).

Обработка данных предусматривает составление *хронометражных рядов*. Их количество будет соответствовать числу элементов, на которые расчленена операция. Определяется устойчивость хроноряда, для этого рассчитывается коэффициент устойчивости (K_y) по формуле.

$$K_y = \frac{t_{\max}}{t_{\min}}, \quad (9.5)$$

где t_{\max} — максимальная продолжительность элемента операции в данном хронометражном ряду, с; t_{\min} — минимальная продолжительность элемента операции в этом же хронометражном ряду, с.

Фактическое значение коэффициента сравнивается с нормативным. Если фактическое значение меньше или равно нормативному, то ряд устойчив, если – больше, то ряд неустойчив. Для приведения хроноряда в устойчивое состояние из него исключаются сильноотличающиеся значения. В торговле нормативное значение коэффициента устойчивости хроноряда равно 2 (так как большая доля ручных операций), на складах, где значительный удельный вес занимают механизированные работы – 3.

По устойчивому хроноряду определяется среднеарифметическая продолжительность выполнения элемента операции, устанавливается их рациональный состав, содержание и последовательность выполнения.

9.6 Нормирование труда работников магазинов и складов

Нормирование труда – это установление меры затрат труда на изготовление единицы продукции или выработки продукции в единицу времени, выполнение заданного объема работ или обслуживание средств производства в определенных организационно-технических условиях.

Основой для расчета всех видов норм труда является норма времени. *Норма времени* — количество времени, необходимого для выполнения определенного объема работ.

Эти нормы разрабатываются для таких работников складов, как отборщики, упаковщики, фасовщики, грузчики, в розничных организациях — для кассиров, продавцов товаров через прилавок.

Норма выработки — количество единиц работы в натуральном выражении, которое выполняется за единицу времени одним работником или бригадой. Норма выработки ($H_{выр}$) — величина, рассчитывается по следующей формуле.

$$H_{выр} = \frac{T_p \times Ч_p}{H_{вр}}, \quad (9.6)$$

где T_p — время, на которое устанавливается норма выработки (час, смена, месяц); $Ч_p$ — численность рабочих, выполняющих данную работу; $H_{вр}$ — норма времени на единицу работы.

Нормы времени и нормы выработки применяют в основном для торгово-оперативного персонала, а также работников, осуществляющих производственные функции.

Норма обслуживания — количество единиц оборудования, торговых или складских площадей, установленное для обслуживания одним работником или бригадой. Этот вид норм применяется при нормировании труда технических исполнителей и вспомогательного персонала.

Норма обслуживания (H_o) рассчитывается по формуле.

$$H_o = \frac{\Phi}{H_{вро}}, \quad (9.7)$$

где Φ — фонд рабочего времени в течение определенного периода (смена, месяц, год); $H_{вро}$ — норма времени обслуживания для соответствующего календарного периода.

Под **нормой численности** понимается численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения определенного объема работы или для обслуживания конкретных объектов (магазинов, складов, рабочих мест и т. п.).

Нормы численности применяются преимущественно для работников, труд которых не поддается нормированию — товароведы, бухгалтеры, экономисты, заведующие складами, кладовщики, зав. секциями, складов, работа которых носит нестабильный по времени выполнения и периодичности характер. Нормы численности таких работников устанавливаются по формулам, таблицам, номограммам соответствующих нормативов численности или путем расчетов на основе норм обслуживания.

Для работников организаций розничной торговли и товарных складов такие нормы устанавливаются опытно-статистическим путем исходя из объема товарооборота, количества поставщиков товаров, ширины и глубины поставляемого ассортимента товаров и других специфических особенностей работы организации.

ЛИТЕРАТУРА

Нормативно-правовые акты

1. Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» № 90-3 от 9 января 2002 г. (в ред. от 04.01.2003 № 183-3)
2. Закон Республики Беларусь «О внесении дополнений и изменений в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам защиты прав потребителей» № 366 – 3 от 8 июля 2008 г.
3. Закон Республики Беларусь «О качестве и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов для жизни и здоровья человека» № 217-3 от 29 июня 2003 г. (в ред. от 05.07.2004 № 302-3)
4. Закон Республики Беларусь «О торговле» № 231-3 от 28 июля 2003 г. (в ред. от 26.11.2003 № 247-3)
5. Методические рекомендации по расчету и бухгалтерскому учету потерь товаров в магазинах (отделах, секциях) самообслуживания и торгующих с открытой выкладкой товаров: Утв. приказом Министерства торговли Республики Беларусь № 113 от 27 октября 1999 г. (в ред. постановл. от 17.03.2000 №3)
6. Перечень основных нормативных и технологических документов, которые должны находиться в объектах розничной торговли и общественного питания: Утв. постановлением Министерства торговли Республики Беларусь № 10 от 27 марта 2002 г. (в ред. от 28.11.2003 № 62)
7. Положение о приемке товаров по количеству и качеству: Утв. постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 1290 от 3 сентября 2008 г.
8. Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания: Утв. постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 384 от 7 апреля 2004 г. (в ред. от 16.03.2005 № 285)
9. Правила осуществления розничной торговли по образцам, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 15.01. 2009г. № 31.
10. Правилами торговли на рынках Республики Беларусь, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь "О некоторых вопросах деятельности рынков" № 1623 от 12.12.2003г; санитарными нормами и правилами СНиП 13-119.99 «Организация и проведение рыночной торговли продовольственным сырьем и пищевыми продуктами в Республике Беларусь», решениями местных органов управления.
11. Правила разносной торговли и продажи товаров по заказам, утвержденные приказом Министерства торговли Республики Беларусь от 4 апреля 1997г. №44.
12. Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 1 июня 2007г. № 744.
13. Инструкция о порядке продажи в кредит. Постановление Министерства торговли Республики Беларусь, № 38 от 29.07.2003
14. Виноградова, С. Н. Организация и технология торговли : учебник / под общ. ред. С. Н. Виноградовой. – Минск : Выш. шк., 2005. – 479 с.
15. Дубровин, И. А. Организация производства на предприятии торговли : учебное пособие / И. А.Дубровин. – Москва : КНОРУС, 2007. – 304 с.

16. Егоров, В. Ф. Организация торговли : учебник / В. Ф. Егоров. – Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2004. – 352 с.

17. Платонов, В. Н. Организация торговли : учебное пособие / В. Н. Платонов. – Минск : БГЭУ. – 2002. – 287 с.

18. Снегирёва, В. В. Книга мерчандайзера / В. В. Снегирёва. – Санкт-Петербург : Питер, 2005. – 384 с.

19. Климченя, Л. С. Организация и технология торговли : практикум / Л. С. Климченя, О. А. Боровская, В. В. Лагойко. – Минск : БГЭУ, 2008. – 235 с.

20. Парамонова, Т. Н. Мерчандайзинг : учебное пособие / Т. Н. Парамонова, И. А. Рамазанов. – Москва, 2007. – 144 с.

21. Чкалова, О. В. Торговое предприятие : учебное пособие / О. В. Чкалова – Москва : Эксмо, 2008.

22. Парамонова Т. Н. Конкурентоспособность предприятия розничной торговли : учебное пособие / Т. Н. Парамонова, И. Н. Красюк. – Москва : КНОРУС, 2008. – 120 с.

Учебное издание

Квасникова Вера Владимировна

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ТОРГОВЛИ

Курс лекций

Редактор О.Н. Жучкевич
Технический редактор С.М. Чашинская
Корректор Е.М. Богачева
Компьютерная верстка Н.С. Васильева

Подписано к печати . Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная № 1.
Гарнитура «Таймс». Усл.печ.листов_____. Уч.-изд. листов_____
Тираж 95 экз. Заказ №

Учреждение образования «Витебский государственный технологический университет» 210035, г. Витебск, Московский пр., 72.

Отпечатано на ризографе учреждения образования «Витебский государственный технологический университет».
Лицензия № 02330/0494384 от 16 марта 2009 г.