СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Значение правильной организации рабочих мест и расчетов с покупателями в предприятиях розничной торговли

2. Передовой отечественный и зарубежный опыт организации рабочих мест кассиров и возможности его применения в торговле РБ

3. Характеристика торгового предприятия ЗАО «Универсам «Юбилейный-92»

4. Пространственное размещение и оборудование узла расчета в торговом предприятии ЗАО «Универсам «Юбилейный-92»

5. Анализ режима работы кассиров

6. Пути совершенствования организации работы контролера-кассира и пути ликвидации очередей при расчетах с покупателями

Заключение

Список использованных источников

# ВВЕДЕНИЕ

Процесс доведения товаров от предприятий-изготовителей через предприятия оптовой и розничной торговли до потребителей называется товародвижением. Он включает не только физическое перемещение товаров из мест производства в места потребления, но и операции, связанные с их хранением, подсортировкой и подготовкой к продаже на предприятиях торговли.

Актуальность работы заключается в том, что одним из важных факторов существенного ускорения процесса реализации товаров и обслуживания покупателей является автоматизация контрольно-кассовых операций на основе современных высокопроизводительных электронных кассовых аппаратов. Кассовая линия – форпост магазинов самообслуживания. От скорости работы и доброжелательности кассира зависит впечатление, которое магазин оставляет у покупателя. А значит и экономика бизнеса. Чтобы повысить эффективность работы кассового узла, ритейлеры стараются научить кассиров не только быстро работать, но и приветливо улыбаться. Одновременно они закупают оборудование, снижающее роль человеческого фактора, и при этом не забывают думать об эргономике. Для оснащения магазинов должны использоваться кассовые аппараты, позволяющие вести не только расчеты с покупателями, изучать покупательский спрос, учитывать число покупателей, но и обрабатывать магнитные и микропроцессорные карты, а также собственные предоплатно-дисконтные карты магазина. Этим требованиям в наибольшей степени отвечает компьютерная касса, представляющая собой специально оборудованный компьютер. С ее помощью можно внедрить магазинные пластиковые карты, которые не только упрощают расчетные операции, но и позволяют систематически проводить работу по совершенствованию своей маркетинговой деятельности. Использование магазинных карт способствует росту товарооборота магазина и позволяет ему получить дополнительные заемные средства. Внедрение магазином автоматизированной системы работы с пластиковыми картами позволяет вести постоянную базу клиентов и отслеживать динамику их покупок.

Объектом исследования данной работы является организация работы контролера-кассира.

Предметом исследования является пространственное размещение и оснащение рабочего места контролера-кассира.

В соответствии с предметом исследования его основная цель состоит в том, чтобы на основе рассмотренных теоретических и практических положений определить проблемы модернизации пространственного размещения и оснащения рабочего места контролера-кассира.

Исходя из цели, автором были проставлены следующие задачи:

1. Изучить организацию рабочих мест контролеров-кассиров и расчетов с покупателями в предприятиях розничной торговли;

2. Рассмотреть передовой отечественный и зарубежный опыт организации рабочих мест контролеров-кассиров;

3. Охарактеризовать торговое предприятие ЗАО «Универсам «Юбилейный-92»;

4. Раскрыть пространственное размещение и оборудование узла расчета в торговом предприятии ЗАО «Универсам «Юбилейный-92»;

5. Проанализировать режим работы контролера-кассира;

6. Выявить пути совершенствования работы контролера-кассира и пути ликвидации очередей при расчетах с покупателями.

Курсовая работа состоит из введения, шести глав, заключения и списка использованных источников.

При написании курсовой работы были использованы учебные и научные источники по данной тематике.

# 1. Значение правильной организации рабочих мест и расчетов с покупателями в предприятиях розничной торговли

Расчетные операции с покупателями играют важную роль в торгово-технологическом процессе магазина. От правильной их организации зависят затраты покупателями времени на приобретение товаров. Эффективность работы кассового узла зависит от таких факторов как профессионализм кассира, эргономика его рабочего места; возможности оборудования, надежность и простота обслуживания программного обеспечения.

Расчеты с покупателями могут осуществляться путем приема денег непосредственно продавцом, кассиром или контролером-кассиром и одновременного учета поступившей суммы с помощью кассовой машины. Контрольно-кассовые машины обеспечивают наглядность, простоту и правильность расчета, контроль за ведением расчетно-кассовых операций, точность учета денежных поступлений. При этом значительно ускоряется процесс расчетов с покупателями.

Конструкция современных контрольно-кассовых машин позволяет вести учет нарастающим итогом полученных от покупателей денег, печатать чек с различными данными, печатать на контрольной ленте порядковый номер чека, уплаченную сумму, шифр, номер счетчика. Одновременно на их индикаторах указывается проведенная сумма, шифр и номер счетчика. Полученную в контрольно-кассовых аппаратах информацию можно выводить на магнитную или перфорированную ленту с последующей обработкой данных на электронных вычислительных машинах с целью изучения спроса, определения объема продажи товаров и т. д. [4, c.89]

Отобранные товары покупатели укладывают в инвентарную корзину или тележку и доставляют в узел расчета. Здесь происходит расчет как за товары, отобранные покупателем, так и за товары, отпущенные ему через прилавок обслуживания (в магазинах, где не все товары продают по методу самообслуживания). Продавец (кассир или иной работник магазина, киоска и т. п.), осуществляющий прием наличных денежных средств, должен производить расчеты с покупателем в следующем порядке:

* четко назвать сумму денег, полученную от покупателя, и положить эти деньги отдельно на видное для покупателя место (не в ящик для денег, т. е. в так называемую кассу - купюра к купюре, а так, чтобы вы видели свои кровные):
1. выбить чек;
2. назвать покупателю выдаваемую сумму сдачи и вручить ее вместе с чеком:
* и только потом поместить полученные от покупателя деньги в ящик для денег в кассовом аппарате или иное место аналогичного назначения.

При возникновении спора об ошибке в выдаче сдачи покупатель имеет право потребовать от продавца провести сверку показаний контрольной ленты кассового аппарат с фактической суммой денег в кассе.

Кстати, продавец обязан принимать от покупателей ветхие купюры, которые не допускаются к дальнейшему обращению.

В узле расчета покупателю вручают кассовые чеки, служащие подтверждением правильности расчетов, и, в случае необходимости, основанием для обмена товаров. Запрещено устраивать двойной контроль при расчетах с покупателями. Администрация магазина имеет право проводить лишь выборочную проверку правильности оплаты и контролировать работу кассира.

Для того чтобы ускорить расчетные операции с покупателями, в магазине рекомендуется оборудовать единый узел расчета. Напряженность работы контролеров-кассиров в часы «пик» следует регулировать. Для расчетов с покупателями, совершившими мелкие покупки (1-2 предмета), выделяют «экспресс-кассы» Ускорению расчетов с покупателями способствует также применение быстродействующих и автоматизированных кассовых машин, а также механизированных расчетных узлов с механизмом для автоматической выдачи сдачи, конвейером для перемещения товаров и другими устройствами, облегчающими и ускоряющими расчетные операции с покупателями.

Завершается продажа товаров расчетом с покупателями и выдачей им покупок. Эти операции могут выполняться на рабочем месте продавца или контролера-кассира.

При продаже технически сложных товаров с гарантийным сроком службы, кроме перечисленных операций, продавец обязан сделать отметку в паспорте на изделие, выписать товарный чек и его копию вручить покупателю.

В торговые предприятия поступают большие суммы денежной выручки. Необходимо обеспечить правильный учет денежных средств, четкий контроль за их сохранностью и своевременную сдачу их в банк.

Денежная выручка торговых предприятий является основным источником финансирования и кредитования различных отраслей народного хозяйства, выплаты заработной платы, пенсий, стипендий. Ссуды банка дают возможность организациям и предприятиям закупать товары для продажи населению, заготавливать сельскохозяйственную продукцию, развивать строительство и производство, т. е. осуществлять все необходимые торгово-хозяйственные операции. Своевременная и полная сдача выручки имеет большое значение не только для развития торговли, но и всей экономики страны.

Правильно организованный учет и контроль денежной выручки – необходимое условие соблюдения принципов рационального хозяйствования в торговле и сохранности товарно-материальных ценностей. Расчеты с покупателями и учет поступающих от них денежных сумм осуществляет либо непосредственно продавец, либо специально выделенный для этой цели работник – кассир-контролер. [2, c.135]

При немеханизированном способе расчета деньги за проданные товары принимает продавец, он же их хранит, подсчитывает и сдает. При этом ухудшается их хранение, усложняется учет денежных средств, снижается производительность труда торговых работников, нарушаются санитарно-гигиенические требования.

Наиболее эффективный способ расчета с покупателями – автоматизированный способ с применением контрольно-кассовых машин (ККМ). Он обеспечивает точный учет денежной выручки и контроль продажи товаров, позволяет проверить правильность выполнения расчетно-кассовых операций, сокращает время, необходимое для расчетов, повышает производительность труда контролеров-кассиров, снижает до минимума возможность ошибок при расчетах, предоставляет сведения об объемах продаж товаров и количестве обслуженных покупателей по часам рабочей смены.

ККМ являются инструментом контроля со стороны администрации, учредителя и государства за денежным оборотом, полнотой и своевременностью оприходования наличной выручки.

Итак, разработка автоматизированных рабочих мест контролера-кассира для предприятий розничной торговли позволяет:

• считывать информацию, нанесенную в виде штриховых кодов на упаковку или ярлыки товаров, и записывать ее в определенном коде в запоминающее устройствоили вводить в компьютер;

• выполнять расчетные операции с учетом скидок и надбавок;

• обеспечивать различные виды оплат – наличный, безналичный расчет, чеками, с помощью пластиковых карт;

• осуществлять контроль над операциями, выполняемыми контролером-кассиром;

• регистрировать покупку на уровне групп и наименований товаров;

• автоматически вызывать цены из запоминающего устройства;

• выдавать оперативные и итоговые статистические данные продажи товаров;

• отображать информацию для покупателя.

# 2. Передовой отечественный и зарубежный опыт организации рабочих мест кассиров и возможности его применения в торговле РБ

Контрольно-кассовый узел магазина – именно то место, где проверяется качество обслуживания и фактически формируется «лицо» магазина. В современном магазине самообслуживания покупатель, как правило, контактирует с обслуживающим персоналом лишь непосредственно перед уходом, в расчетно-кассовой зоне. Поэтому очень важно, чтобы его встретил достойный уровень сервиса. Многое зависит от профессионализма кассиров, но большую роль также играет правильный выбор оборудования и программного обеспечения для расчетно-кассового узла. На территории Республики Беларусь все больше торговых предприятий уделяют повышенное внимание оборудованию и техническому оснащению рабочих мест кассиров (продавцов).

Если рассматривать торговое предприятие, как некоторое производственное предприятие, с четко отработанными массовыми функциями, то оно требует применения профессионального оборудования, каким и является POS-терминал. **POS-терминалы**, или торговые терминалы, предназначены для обработки транзакций при финансовых расчетах с использованием пластиковых карточек с магнитной полосой и смарт-карт. Использование POS-терминалов позволяет автоматизировать операции по обслуживанию карточки и существенно уменьшить время обслуживания. Возможности и комплектация POS-терминалов варьируются в широких пределах, однако, типичный современный терминал снабжен устройствами чтения как смарт-карт, так и карт с магнитной полосой, энергонезависимой памятью, портами для подключения ПИН-клавиатуры (клавиатуры для набора ПИН-кода), принтера, соединения с ПК или с электронным кассовым аппаратом.

Кроме того, обычно POS-терминал бывает оснащен модемом с возможностью автодозвона. POS-терминал обладает "интеллектуальными" возможностями - его можно программировать. В качестве языков программирования используются ассемблер, а также диалекты C и Basic'а. Все это позволяет проводить не только on-line авторизацию карт с магнитной полосой и смарт-карт, но и использовать при работе со смарт-картами режим off-line с накоплением протоколов транзакций. Последние во время сеансов связи передаются в процессинговый центр. Во время сеанса связи POS-терминал может также принимать и запоминать информацию, передаваемую ЭВМ процессингового центра.

В основном это бывают стоп-листы, но подобным же образом может осуществляться и перепрограммирование POS-терминалов. Размеры и вес POS-терминала сопоставимы с аналогичными параметрами телефонного аппарата, а зачастую бывают и меньше.

POS-терминал — аппаратно-программный комплекс, позволяющий осуществлять торговые операции, как это делает обычный кассовый аппарат. Помимо учёта продаж POS-терминал может накапливать и другие данные для их последующего анализа. POS-терминал имеет интерфейс взаимодействия с пользователем для облегчения поиска нужного товара и получения его характеристик — цены, сроков годности, аннотации и т. д.; формирования фискальных чеков; подсчета сдачи; выполнения различных отчетов.

POS-системы — это аппаратные комплексы для автоматизации работы кассиров на базе фискальных регистраторов. Обычно в состав POS-системы входит системный блок ПК, фискальный регистратор (ФР), POS-монитор кассира, денежный ящик, программируемая клавиатура, карт ридер (card reader) и дисплей покупателя. Все эти составные модули, интегрированные вместе, представляют собой законченное рабочее место кассира.

Одно из отличий POS-системы от POS-терминала состоит в том, что модуль фискальной памяти у POS-системы находится в печатающем устройстве, а именно, в фискальном регистраторе. У POS-терминала модуль фискальной памяти находится внутри корпуса компьютерного блока. С этим связана еще одна особенность применения POS-систем и POS-терминалов. POS-терминалы могут продаваться только с определенными специализированными кассовыми программами, которые вместе с POS-терминалом внесены в Государственный реестр контрольно-кассовых машин (ККМ). Для POS-систем не требуется сертификация программного обеспечения, так как все необходимое для фискального учета программное обеспечение (ПО) записано во внутренней памяти печатающего устройства — фискального регистратора. [7, c.165]

Контрольно-кассовый узел часто становится «узким местом» в работе магазина. Ожидание в очереди к кассе может вызвать у покупателей раздражение, и магазин может лишиться потенциальных клиентов. Смягчить эту проблему помогает использование сканеров для товаров со штриховым кодом. Сканер штрих кода, установленный в продовольственных магазинах, супер– и гипермаркетах обязательно должен быть лазерный, многоплоскостной – вертикальной установки.

От установленного на кассе программного обеспечения зависит не только пропускная способность расчетно-кассового узла. Современный рынок диктует свои условия, по которым расчетно-кассовое оборудование должно не только позволять кассиру быстро обслуживать покупателей, но и служить гарантом безопасности и честности самого процесса продажи. Профессиональное программное обеспечение позволяет производить загрузку товаров автоматически, то есть без участия кассира. Так же владелец магазина может сам решить, какой уровень полномочий возложить на кассира. Функции кассира могут быть ограничены только пробитием чеков, или же он будет иметь возможность оформить возврат товара, сброс товарной позиции, просмотреть Х-отчет и т.д. Современное программное обеспечение для кассовых терминалов в комплексе с системой видео-наблюдения ТЭНДО-Видео-POS дает системному администратору возможность для анализа всех действий кассира, что позволяет существенно снизить уровень злоупотребления сотрудников своими полномочиями. Система видео-наблюдения в расчетно-кассовой зоне незаменима для обеспечения безопасности торговли и сокращения объемов воровства в магазине, а также позволяет избежать многих неловких ситуаций, особенно при предъявлении клиентами материальных претензий. [9, c.81]

Многие магазины республики сейчас предоставляют покупателям скидки. Современное кассовое оборудование может не только определить, предоставить ли покупатель скидку (например, в зависимости от времени посещения магазина), но и защитить владельца магазина от злоупотреблений кассиров (например, попросит ввести № пенсионного удостоверения покупателя). Так же современное кассовое оборудование позволяет покупателю получать скидки не только в рамках одного магазина, а в рамках сети. Если существует сеть магазинов, у нее может быть система накопительных скидок, и касса должна это учитывать.

Многие супермаркеты предлагают покупателям на кассе оплатить ряд дополнительных услуг, таких как услуги сотовой связи и Интернет услуги. Современное расчетно-кассовое оборудование должно позволять сделать это, при чем как в наличной, так и в безналичной форме при помощи банковских карт.

За рубежом, а также во многих белорусских магазинах в последнее время успешно внедрены магазинные карты*,* которые практически аналогичны банковским карточкам и основаны на той же аппаратно-программной платформе. Их использование позволяет не только упростить расчетные операции в магазине, но и систематически проводить работу по совершенствованию маркетинговой политики и борьбы за покупателя. Выпуская специальные карточки и распространяя их среди своих клиентов, магазин тем самым осуществляет их закрепление, «привязку» к себе.

Наличие карточки дает право покупателю рассчитывать на особое отношение к себе со стороны магазина и автоматически делает его привилегированным клиентом, что выражается в виде доступа к системе торговых скидок или предоставления дополнительных услуг (бесплатная рассылка каталогов торговой фирмы, информация о новых товарах, заказ по телефону и т. д) При этом магазин может проводить определенную маркетинговую политику, устанавливая размеры торговых скидок в зависимости от социальной группы и индивидуального покупательского поведения клиента.

Магазинные карточки бывают двух видов: дисконтные и предоплатные (расчетные).

Заплатив вступительный взнос, держатель дисконтной карты впоследствии каждый раз при предъявлении ее получает установленную торговую скидку.

Клиент, имеющий предоплатную карточку, вносит собственные денежные средства в кассу магазина в виде авансового платежа за еще не купленный товар. В дальнейшем при обслуживании осуществляется простое списывание средств клиента с карты. Для того чтобы заинтересовать покупателя в наличии предотплатной карточки, магазины разрабатывают, как правило, соответствующую систему торговых скидок и услуг, предлагаемых клиенту. Таким образом, расчетная (предоплатная) карточка включает в себя элементы, присущие дисконтным картам.

Использование магазинных карточек благотворно влияет на товарооборот магазина. Кроме того, приобретая предоплатные карточки, клиент фактически кредитует магазин на стоимость еще не отпущенного товара, что дает магазину дополнительные заемные средства, а также способствует повышению статуса и престижа данного торгового предприятия. Магазинная карта является также эффективным рекламным атрибутом предприятия, ее выпустившего, она повышает престиж не только магазина, но и самого клиента, так как пластиковые карты традиционно считаются престижной формой оплаты за товары и услуги. [3, c.45]

Магазинная автоматизированная система работы с пластиковыми картами позволяет также вести постоянную базу клиентов и отслеживать динамику их покупок, что имеет несомненную ценность для маркетинговой службы торгового предприятия.

В качестве терминала в магазине может быть использован обыкновенный персональный компьютер с принтером для распечатки торговых чеков и пинпадом для ввода ПИН-кода.

При обслуживании покупателя оператор вставляет карту клиента в пинпад и предлагает ему ввести свой ПИН-код. Если ПИН-код набран неверно или номер карты находится в списке карт, запрещенных к обслуживанию, то операция не выполняется, а карта в зависимости от ситуации возвращается покупателю или изымается. Далее продавец набирает на терминале стоимость товара. Терминал вычисляет сумму, обновляет содержимое электронной карты с учетом произведенных покупок, запоминает операцию в реестре и распечатывает торговые чеки.

Уровень автоматизации расчетно-кассовых операций характеризуется многообразием автоматически выполняемых функций и скоростью действия ККМ, оперативностью и качеством выдаваемой информации и пропускной способностью узла расчета. Современные электронные ККМ оснащены блоком памяти и выполняют функции поиска цен товаров, относящихся к различным торговым отделам, могут вести учет по товарным группам, видам, наименованиям.

Электронно-регистрирующие машины (ЭКРМ) имеют сканирующие устройства, позволяющие определить стоимость товара автоматически, без набора ее на клавиатуре. Новые модели ЭКРМ могут выполнять функцию кассового терминала в роли головного устройства, управляющего работой нескольких ККМ.

Все это дает возможность:

• увеличить скорость обслуживания покупателей;

• автоматизировать расчетные и учетные операции;

• обеспечивать безошибочную работу контролеров-кассиров,

• оперативно контролировать торгово-технологический процесс;

• передавать и воспринимать информацию с сервера, расположенного в центральном офисе фирмы.

ЭКРМ могут использоваться в составе комплексов для межотраслевой интегрированной автоматической системы управления товародвижением На основе применения штрихового кодирования, считывающих устройств – адаптеров, программного обеспечения, портативных терминалов, автоматизированных рабочих мест контролера-кассира, этикетирующих устройств осуществляется автоматизация торгово-технологического процесса в оптовом и розничном звеньях товародвижения.

В настоящее время все большее распространение получают компьютерные кассы, что позволяет сократить как минимум двух кладовщиков и одного бухгалтера. [4, c.122]

В целях формирования обобщенного представления о разновидностях ККМ рассмотрим признаки их классификации.

По сфере применения:

• для торговли;

• для сферы услуг;

• для предприятий питания.

По функциональным возможностям:

• автономные (портативные) – самые простые модели электронных касс, которые работают от встроенных или бортовых автомобильных аккумуляторов и предназначены для выездной торговли, работы на рынках, в торговых палатках (АРКУС-КАСБИ-01Ф, ЭКР-2102Ф, МИКРО-101Ф);

• пассивные системные – обладают широкими функциональными возможностями, подключаются к компьютерно-кассовой системе, но не имеют возможности управлять ее работой (ЭЛЕКТРОНИКА-92, АМС-100Ф, SAMSUNG4615RF, ЭЛВЕС 01-21Ф). Применяются в магазинах средних размеров с торговой площадью до 500 м2;

• активные системные – могут работать в компьютерно-кассовой системе, управляя при этом ее работой, и фактически являются специализированными компьютерами.

К этому классу относятся POS-терминалы (POS IBM 4614F). Применяются в крупных магазинах, супермаркетах;

• фискальные регистраторы, способные работать только в составе компьютерно-кассовой системы, получая данные через канал связи.

В торговлю поступают все более совершенные машины, наиболее полно учитывающие специфику и характер различных типов магазинов. Согласно классификатору, утвержденному Государственной межведомственной экспертной комиссией, существуют автономные, пассивные и активные ККМ. Рассмотрим все три вида ККМ, входящих в Государственный реестр.

Автономные контрольно-кассовые машины.Расширение функциональных возможностей АККМ может достигаться только за счет подключения дополнительных устройств ввода-вывода, управляемых по размещенным в ней программам.

К АККМ относятся и портативные, обладающие возможностью работы без постоянного подключения к электросети.

Пассивные контрольно-кассовые машины**.** Пассивные ККМ обладают более широкими, чем у автономных ККМ, функциональными возможностями, подключаются к компьютерно-кассовой системе, но не предназначены для управления ее работой. Они могут обладать памятью на идентификационные номера и цены на товары, работать с различными внешними носителями информации. При работе на таких машинах достаточно ввести номер товара или считать сканером его штрих-код, ввести количество этого товара и касса сама определит цену и сумму покупки. Если в кассовый аппарат установлена специальная плата и касса подключена к компьютеру, то данный аппарат в неофициальной классификации называется интерфейсным. Пассивные ККМ могут также использоваться как автономные.

Активные контрольно-кассовые машины могут работать в компьютерно-кассовой системе, управляя при этом ее работой, и фактически являются специализированными компьютерами. К этому классу относятся POS-терминалы. Они позволяют видеть на мониторе список товаров (наименования, штриховые коды, единицы измерения, цены и количество товаров в торговом зале), при помощи клавиатуры или сканера выбирать товары для формирования чека, получать кассовые отчеты и пр.

Все активные ККМ являются полностью IBM-совместимыми. Периферийные устройства (сетевые адаптеры) позволяют на основе активных ККМ строить системы, которые комплексно решают проблемы учета движения и остатков товаров, контроля реализации и выручки. С их помощью при работе с международными и локальными платежными системами для организации систем безналичных расчетов применяются встроенные в корпус считыватели магнитных карт.

В локальных платежных системах с использованием штрих-кодовых пластиковых карт активные ККМ оснащены специальным считывателем в инфракрасном диапазоне. Кассовые программы настраиваются специально под конкретные потребности.

По источнику питания:

• со встроенным элементом питания (батареей либо аккумулятором);

• с электропитанием от сети переменного тока;

• с подключением к внешнему элементу питания;

• с комбинированным электропитанием.[4, c.159]

Правилами установлено,что при денежных расчетах с покупателями разрешается применение только тех ККМ, серийные образцы которых прошли испытания в установленном порядке и внесены в Государственный реестр.

Ввод в эксплуатацию, техническое обслуживание, ремонт и списание ККМ должны осуществляться заводами-изготовителями или специализированными предприятиями, техническими центрами, наделенными соответствующими правами.

Используемые для денежных расчетов с населением ККМ подлежат регистрации в налоговых органах по месту нахождения предприятия, в обязанности которых также входит осуществление контроля над соблюдением правил использования ККМ, за полнотой учета выручки денежных средств на предприятиях торговли и других предприятиях.

К работе на ККМ допускаются лица, освоившие правила их эксплуатации в объеме технического минимума, с которыми заключается договор о материальной ответственности.

Заводской номер машины обязательно указывается во всех документах (кассовом чеке, отчетной ведомости, паспорте, книге кассира-операциониста и др.), а также в документах, отражающих перемещение кассовой машины в связи с отправкой в ремонт, передачу другому предприятию.

Каждая ККМ должна иметь паспорт установленной формы. В него заносятся сведения о вводе машины в эксплуатацию, среднем и капитальном ремонтах, также указываются реквизиты фирменного клише с обозначением наименования предприятия и номера кассы.

Перевод суммирующих денежных счетчиков на нули (гашение) может осуществляться при вводе в эксплуатацию новой машины и при инвентаризации, что отражается в соответствующем акте. В случае ремонта денежных счетчиков в мастерской их гашение может осуществляться только по согласованию с органами Министерства Республики Беларусь по налогам и сборам.

Перевод показаний денежных счетчиков оформляется актом в двух экземплярах, один из которых передается в бухгалтерию контролирующей организации, а второй остается в магазине.

Актом оформляется и передача ККМ на другое предприятие или в мастерскую для ремонта и обратно. В нем фиксируются показания секционных и контрольных счетчиков (регистров). Отметки о передаче машины делаются в книге кассира-операциониста и в паспорте машины. Оформление акта необходимо и при ремонте денежных счетчиков непосредственно в магазине.

Передача машины оформляется механиком путем заполнения всех необходимых данных в заводском паспорте. Он же обязан опломбировать машину после установки фирменного клише с наименованием предприятия и номером расчетного узла. В электронных контрольно-регистрирующих машинах его вводят в программу машины.

До включения кассовых машин замки должны быть закрыты, а ключи должны храниться у директора магазина (кроме ключей для перевода секционных денежных счетчиков на нули). Ключи для перевода денежных счетчиков на нули передаются директором магазина контролирующей организации (налоговой инспекции), где хранятся в сейфах и выдаются по письменному распоряжению руководителя и главного бухгалтера этой организации специалисту, уполномоченному проводить проверку магазина.

Администрация магазина заводит на каждую ККМ книгу кассира-операциониста по установленной форме. Книга должна быть прошнурована, пронумерована и скреплена подписями налогового инспектора, директора и главного (старшего) бухгалтера магазина и печатью.

Действующими Типовыми правилами эксплуатации ККМ при осуществлении денежных расчетов с населением допускается ведение в магазине общей книги кассира-операциониста на все имеющиеся в нем ККМ.

Паспорта кассовой машины, акты, книга кассира-операциониста и другие документы хранятся у директора магазина, его заместителя или главного (старшего) бухгалтера.

Перед началом работы кассир получает под роспись все необходимое для работы на ККМ (ключи от кассовой кабины, от привода кассовой машины и от денежного ящика, сумму наличных денег для начала работы, разменную монету, запасные рулоны чековой контрольной ленты).

Директор магазина либо его заместитель, дежурный администратор при подготовке кассовых машин к работе обязан:

• открыть замок привода и счетчиков машины, снять (вместе с кассиром) показания секционных и контрольных счетчиков, сверить их с показаниями за предыдущий день и внести в книгу кассира-операциониста;

• оформить начало контрольной ленты, указав на ней тип и заводской номер машины, дату и время начала работы, показания секционных и контрольных счетчиков (данные на контрольной ленте заверяются подписями);

• закрыть замок показаний денежных счетчиков и выдать кассиру (контролеру-кассиру, продавцу) ключи от замка привода машины;

• выдать указания кассиру о мерах по предупреждению подделки чеков (шифровка чека, предельная сумма чека и т. д.);

• обеспечить кассира разменной монетой и необходимыми купюрами.

При этом кассир (контролер-кассир, продавец) перед началом работы на ККМ должен:

• проверить исправность блокирующего устройства, заправить чековую и контрольную ленты, установить дататор на текущую дату, перевести нумератор на нули;

• включить машину в электросеть и получением нулевого чека проверить ее работу от электропривода;

• установить со стороны покупателя табличку со своей фамилией;

• разместить на рабочем месте необходимый инвентарь.

В процессе обслуживания покупателя кассир (контролер-кассир, продавец) обязан определить общую сумму покупки и назвать ее, получить от покупателя деньги за товары и выполнить следующее:

• четко назвать сумму полученных денег и положить их отдельно на виду у покупателя;

• напечатать чек;

• назвать сумму причитающейся сдачи и выдать ее покупателю вместе с чеком (при этом бумажные купюры и разменную монету выдать одновременно).

Чеки ККМ действительны только в течение дня выдачи их покупателю. Выдача денег по возвращенным покупателем чекам осуществляется только при наличии на них подписи директора или заместителя директора магазина и только по чекам, выданным в кассе. Неиспользованные чеки актируются в конце смены.

В течение смены по указанию директора или заместителя директора магазина кассир может изменять шифр, применять штампы и оттиски «погашено», «контроль» и т. п., а также получать распечатки по кассовой машине и изменять совместно с программистом (оператором) шифр в кассовой машине.

В случае неясного печатания реквизитов на чеке, невыхода или обрыва контрольной ленты кассир обязан совместно с представителем администрации магазина проверить оттиски чека на контрольной ленте, подписать чек (если чек не вышел, вместо него получить нулевой), указать на обороте правильную сумму (рубли указываются прописью) и после проверки отсутствия пропусков нумерации подписать места обрыва контрольной ленты.

При обнаружении неисправности ККМ кассир вместе с представителем администрации магазина оформляет окончание работы на данной машине так же, как при окончании работы смены, с отметкой в книге кассира-операциониста времени и причины окончания работы.

Кассиру запрещено работать без контрольной ленты или склеивать ленту в местах обрыва. Нельзя допускать к кассовой машине посторонних лиц. Не разрешается покидать кассовую кабину без уведомления администрации магазина, отключения кассовой машины и запирания на ключ кабины машины. Запрещается иметь в кассе личные деньги кассира и деньги, не учтенные через кассовую машину (кроме денег, выданных перед началом работы).

При предъявлении расчетного чека в уплату за товар контролер-кассир проверяет подлинность чека, срок его действия, удостоверяется в личности предъявителя чека по паспорту или заменяющему его документу и ставит на обороте штамп с текстом «Чек принят в уплату за товар» с указанием номера и наименования магазина и даты приема чека, расписывается на штампе, а также делает отметки в специальной ведомости. Затем пробивается сумма, указанная в чеке, и выдается кассовый чек. Сумма проводится только через вторую секцию, по которой пробиваются только безналичные расчеты.

Расчет за купленный в магазине товар может осуществляться посредством чековых книжек и пластиковых карт.

Типовыми правилами эксплуатации ККМ при осуществлении денежных расчетов с населением установлен также порядок окончания работы на кассовой машине. При закрытии магазина или прибытии инкассатора кассир должен подготовить денежную выручку и другие платежные документы, а также составить кассовый отчет и сдать выручку вместе с кассовым отчетом по приходному ордеру старшему (главному) кассиру, а в небольшом магазине с одной-двумя кассами – непосредственно инкассатору банка.

Представитель администрации магазина в присутствии кассира снимает показания секционных и контрольных счетчиков (регистров), получает распечатку или вынимает контрольную ленту и подписывает их концы, указав тип и номер машины, показания секционных и контрольных счетчиков, дневную выручку, дату и время окончания работы. Отчетные данные на конец рабочего дня вписываются в книгу кассира-операциониста.

Сумма выручки определяется по показаниям секционных счетчиков (регистров) на начало и конец рабочего дня. Она должна совпадать с суммой, сданной старшему кассиру и уложенной в инкассаторскую сумку, с итоговым чеком ККМ. После этого делается соответствующая запись в книге кассира-операциониста, которая скрепляется подписями кассира и представителя администрации.

Данные о выявленных недостатках или излишках также заносятся в соответствующие графы книги кассира-операциониста. После окончания работы на ККМ кассир проводит ее межремонтное обслуживание.

В основу выбора ККМ должны быть положены следующие сведения о предприятии: его тип, площадь торгового зала, количество инаименование отделов, объем товарооборота и его ассортиментная структура, характер торгово-технологического процесса, интенсивность покупательских потоков.

Площадь торгового зала и количество размещенных в нем отделов или секций являются определяющими факторами при выборе машины. [5, с.83]

Таким образом, на предприятиях торговли могут использоваться автономные (портативные), пассивные системные, активные системные кассовые суммирующие аппараты. Наиболее перспективным считается эксплуатация разновидности активных системных кассовых суммирующих аппаратов – POS-систем. Все кассовые суммирующие аппараты, используемые торговыми предприятиями, должны быть внесены в Государственный реестр кассовых машин. Организация работы и обязанности контролера-кассира диктуются Типовыми правилами эксплуатации ККМ.

# 3. Характеристика торгового предприятия ЗАО «Универсама «Юбилейный-92»

Название: ЗАО «Универсам «Юбилейный-92». Универсам занимает отдельно-стоящее здание, находящееся по улице Заславской, 23, корпус 1.

Число занятых: (на 01.01.09) 324 чел. [Приложение А]

Основная сфера деятельности: розничная торговля продуктами питания и товарами народного потребления, как отечественных производителей, так и зарубежных.

Часы работы: с 08.00 до 23.00 часов, без выходных и праздничных дней. Санитарный день в магазине – третье воскресенье месяца.

ЗАО «Универсам «Юбилейный-92» является предприятием, деятельность которого ориентирована на торгово-закупочные операции. Форма продажи товара – самообслуживание с открытой выкладкой товара. Ассортимент в универсаме «Юбилейный-92» представлен 40 000 наименований, в том числе продукция собственного производства.

Доходы магазина значительно увеличились после проведения переоборудования торгового зала в 2005 году. Структура чеков в магазине также изменилась в лучшую сторону: после перепланировки количество наименований в чеке увеличилось в среднем на 1,5 единицы. Это свидетельствует о том, что люди стали приобретать в магазине больше. К тому же, меньшее количество покупателей стало выходить из магазина без покупок.

На качество обслуживания покупателей существенное влияние оказывают квалификационный и общеобразовательный уровень работников магазина. Ежегодно показатель работников, получающих высшее образование, увеличивается. Данное явление показано на диаграмме 1.

Диаграмма 1 - Уровень образования работников ЗАО «Универсам «Юбилейный-92» по состоянию на период 2009 года

Рассмотрев уровень образования персонала торгового предприятия, необходимо остановиться на изучении половозрастного состава работников. Несмотря на невысокую текучесть кадров, удельный вес молодежи достаточно высокий. Данный показатель можно проанализировать на диаграмме 2. Все вышеописанное позволяет сделать вывод, что в торговом предприятии постоянно внедряются передовые технологии.

Диаграмма 2 - Половозрастной состав работников ЗАО «Универсам «Юбилейный-92» по состоянию на 2009 год, (в %)

С 2005 года в универсаме «Юбилейный-92» применяются кассовые терминальные комплексы, что позволило увеличить скорость потока движения покупателей из торгового зала и, соответственно, уменьшить очереди у касс в часы пик.

Основной показатель деятельности предприятия ЗАО «Универсам «Юбилейный-92» – объем товарооборота за 9 месяцев 2009 года составил 31 008 миллионов рублей, что на 1 936 миллионов рублей больше по сравнению с с аналогичным периодом 2008 года. Рост товарооборота в действующих ценах составил 106,7%, в сопоставимых – 91,2%.

Валовый доход за 9 месяцев 2009 года составил 5 803 миллиона рублей. В 2009 году по отношению к 2008 году валовый доход вырос на 8,2%.

Издержки за 9 месяцев 2009 года составили 5 124 миллиона рублей. Рост издержек обращения составил 13,3%.

Прибыль от реализации за 9 месяцев 2009 составила 629 миллиона рублей. В 2009 году прибыль от реализации снизилась на 7,2%.

Рентабельность продаж за 9 месяцев 2009 в процентном выражении составила 2,42%. Уменьшение в 2009 году составляет 0,4% по отношению к 2008 году. Приобретено основных средств за 9 месяцев 2009 на 69 миллионов рублей. [Приложение Б]

Снижение прибыли от реализации в 2009 году обусловливается снижением покупательной способности вследствие уменьшения доходов граждан республики, а также утечкой определенной части покупателей в построившийся неподалеку гипермаркет «Корона».

В магазине осуществляется планирование объема товарооборота в разрезе 15-ти товарных отделов. Ежемесячно проводится анализ выполнения контрольного задания по товарообороту по каждому подразделению с тем, чтобы активизировать работу отделов на выполнение поставленных задач по выполнению товарооборота, вовлечению в товарооборот товарных запасов и эффективную работу по обслуживанию покупателей.

В отчетном году, учитывая инфляционные процессы в экономике, социальные трудности и исходя из имеющихся возможностей, на предприятии проводилась работа по материальной поддержке работников магазина.

Оклады и ставки работников в соответствии с тарифно-квалификационным справочником и тарифной сетки работников Республики Беларусь, утвержденным Постановлением Министерства труда РБ № 7 от 21.01.2000г., пересматривались и утверждались на 01.01, на 01.02, на 01.04 2009 года. [Приложение В]

Вся торговая площадь центра разделена на торговые зоны-секции, своеобразные торгово-операционные залы, независимые друг от друга, что дает возможность осуществлять быструю индивидуальную перепланировку оборудования под смену различных товарных групп в этих секциях, безболезненно проводить замену или перемещение всего ассортимента товаров в торговом зале. Кроме того, эти секции-залы могут автономно работать и осуществлять материальный учет и обслуживание покупателей независимо от работы (или блокирования) соседних секций.

|  |  |
| --- | --- |
| Общая площадь  | 2389,9 кв.м.  |
| Торговая площадь  | 1193,7 кв.м  |
| Складские помещения  | 1196,2 кв.м  |

В них установлено самое современное торговое оборудование и средства механизации, позволяющие максимально эффективно использовать торговую площадь, совмещая схемы пристенного и островного его размещения.

Размеры витрин позволяют использовать их, как полезно-работающую торговую площадь для габаритного товара или крупных стендов с большим набором товара.

Причем зоны торговых секций четко соответствуют границам прилегающих к ним витрин, что создает дополнительные удобства в работе.

Кроме того, каждая секция имеет свои складские помещения, работающие автономно от центрального склада.

Планировка ЗАО «Универсама «Юбилейный-92» дает возможность применять различные технологии обслуживания грузопотоков: через рампу, склад накопитель, имеющие два автономных выхода к подъездным путям непосредственно в зону разгрузки и складирования и др.

**4. ПРОСТРАНСТВЕННОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ И ОБОРУДОВАНИЕ УЗЛА РАСЧЕТА В ТОРГОВОМ ПРЕДПРИЯТИИ ЗАО «УНИВЕРСАМ «ЮБИЛЕЙНЫЙ-92»**

Магазин должен располагать комплексом помещений, необходимых для рационального функционирования торгово-технологического процесса. Состав и размеры помещений зависят от типа магазина и его общей площади.

В магазинах, где торговля ведется через прилавок обслуживания, выделяется площадь для организации рабочих мест продавцов*.* Ее размер определяется умножением длины фронта прилавка на глубину рабочего места. При этом глубина рабочего места включает ширину прилавка, ширину прохода между прилавком и торговым оборудованием для выкладки и размещения рабочего запаса товаров и глубину этого оборудования.

Площадь зоны расчетного узла включает площадь, занятую кабинами контролеров-кассиров, площадь проходов между кабинами и площадь, необходимую для оказания дополнительных услуг покупателям в процессе расчетных операций.

Для расчета числа рабочих мест контролеров-кассиров используют формулу:

,

где К – количество рабочих мест контролеров-кассиров;

П – площадь торгового зала, м2;

в – среднее время расчета с одним покупателем;

п – площадь торгового зала, приходящаяся на одного покупателя, м2;

3600 – количество секунд в 1 ч;

и – коэффициент использования рабочего времени контролером-кассиром.

Например, для универсама «Рига» оптимальное количество кассовых кабин составит:

что соответствует действительности.

Различают следующие основные варианты технологических планировок торгового зала: линейную, боксовую и смешанную. Выбор соответствующего варианта технологической планировки осуществляется с учетом размеров и конфигурации торгового зала, ассортимента реализуемых товаров и методов их продажи.

Линейная планировка торгового зала является наиболее рациональной для продажи товаров с помощью самообслуживания.

При такой планировке зона размещения товаров и проходов для покупателей спланирована в виде параллельных линий торгового оборудования, расположенных перпендикулярно линии узла расчета, что дает возможность организовать централизованные кассовые операции в едином узле расчета. Она удобна для покупателей, так как позволяет им свободно передвигаться по всему торговому залу и рассчитываться за все отобранные товары в одном месте.

При линейной планировке создаются благоприятные условия и для рациональной технологии работы магазина: наиболее оптимально используется площадь торгового зала; имеются условия для создания одной бригады материально ответственных лиц и взаимозаменяемости работников магазина.

В свою очередь, на рисунке 1 мы видим, что линейная планировка может быть трех вариантов: продольная, поперечная и смешанная.

Смешанная планировка предусматривает расстановку оборудования в торговом зале с использованием комбинаций линейной и боксовой планировок.

Рисунок 1 - Варианты линейной планировки: *1 –* продольная; 2 – поперечная; *3 –* смешанная

В ЗАО «Универсам «Юбилейный-92», как мы видим, применяется смешанная планировка торгового зала, что позволяет вынести некоторые отделы в самостоятельные подразделения и оснастить их отдельными кассовыми узлами. [Приложение Г]

Планировка рабочих мест продавцов в магазинах, применяющих традиционные формы обслуживания покупателей, зависит от ассортимента реализуемых товаров, типа предприятия. Например, в магазинах по торговле продовольственными товарами ширина фронта рабочего места продавца должна быть не менее 2 м, а в магазинах, торгующих непродовольственными товарами, – не менее 3 м. Между пристенным оборудованием и прилавком должен быть проход шириной не менее 0,9 м. Глубина рабочего места продавца может быть различной в зависимости от ширины прилавка и пристенного оборудования. Размещают рабочие места продавцов ближе к помещениям, в которых осуществляются хранение и подготовка к продаже товаров.

Планировка узла расчета должна обеспечивать беспрепятственное направление движения покупательских потоков, исключать встречные потоки. Кассовые кабины должны располагаться таким образом, чтобы поток покупателей проходил слева от рабочих мест контролеров-кассиров. При организации единого узла расчета необходимо предусматривать применение совмещенной системы «вход – выход». Помимо кассовых кабин, для устройства узлов расчета используют также столы для упаковки товаров покупателями, оборудование для хранения личных вещей покупателей.

ЗАО «Универсам «Юбилейный-92» стал одним из первых магазинов, выбравших автоматизацию от БелКристаллСервис, компании, начавшей первой в Республике Беларусь опытную эксплуатацию электронной контрольной ленты защищенной (ЭКЛЗ), встроенной в СКС «Wincor Nixdorf Beetle F». Оценив опыт российских внедрений руководство магазина сделало в свое время смелый шаг и,как оказалось впоследствии, весьма удачный выбор, отдав предпочтение решениям от БелКристаллСервис.

В магазине площадью более 1000 кв. м. покупателю представлен широкий ассортимент продовольственных товаров, есть промтоварная секция, а качество и высокий уровень обслуживания уже давно обеспечили репутацию элитного супермаркета г. Минска. На каждой кассе и в отделе хозтоваров можно расплатиться не только наличностью, но и с помощью банковской карточки. В торговых залах установлены инфокиоски. Доверие покупателя магазин завоевал благодаря опыту руководства, открытости к внедрению передовых технологий и способности ориентироваться в выборе достойных решений.

Таблица А. - Автоматизация в ЗАО «Универсам «Юбилейный-92»

|  |  |
| --- | --- |
| Бэк-оффис:  |  |
| Товароучетная программа:  | 1С 7.7 "Бухгалтерский учет в розничной торговле" |
| Фронт-оффис: |  |
| Управление торговым залом: | SET Retail 5 |
| Кассовое оборудование: | POS система Wincor Nixdorf Beetle F  |
| Весы: | Mettler Toledo (Tiger) |
| Инфокиоски:  | SYMBOL MK 2000 |
| Терминалы сбора данных: | SPT 1800 |
| Противокражная система:  |  |
| Контроль кассовых операций: | SET-Prizma |

Как все модели серии Beetle производства WINCOR NIXDORF, кассовый терминал Beetle F характеризуется прекрасными функциональными характеристиками и надежностью:

* совмещает функциональность кассы и персонального компьютера – обеспечивает быструю обработку данных, работу со скидками, обслуживание дисконтных, дебетовых и внешних кредитных карт
* совместим с любыми операционными системами – DOS, WINDOWS, UNIX, Linux
* бесперебойно работает при длительной непрерывной нагрузке
* защищен от внешних воздействий – несущий каркас изготовлен из комбинации металла и прочного композитного пластика

Контролировать бизнес – значит получать корректные данные и иметь возможность повлиять на процесс. SET Retail 5 – это оперативная и достоверная информация обо всех процессах, происходящих в торговых залах сети. Это инструменты управления, работающие в режиме реального времени.

При создании ИТ-инфраструктуры магазина, как правило, большое внимание уделяется бэк-офису и гораздо меньше – вопросам, непосредственно связанным с продажей товаров покупателю. Между тем, ключевое звено в построение эффективной системы автоматизации торговли – это автоматизация торгового процесса.

Система управления торговым процессом SET Retail, разработанная компанией «Кристалл Сервис», позволяет интегрировать в единую информационную среду все операции, из которых складывается ежедневная работа магазина – маркировка товара, расчет с покупателем, реализация дисконтной политики, предоставление необходимых отчетов и т.д.

Преимущества для владельцев дисконтных карт и условия маркетинговых акций, скидки на счастливый час и бонусы по сумме чека – любые инструменты управления лояльностью благодаря SET Retail применяются в четком соответствии с централизованно заданными правилами очередности и сочетаемости.

Весь арсенал оборудования, будь то кассовые терминалы и весы, техника для штрих-кодирования, информационные киоски или электронные ценники настраивается и контролируется централизованно.

В ходе расчета с покупателем система обеспечивает широкий выбор способов оплаты, включая оплату банковскими картами и сертификатами. В зависимости от формата магазина SET Retail предлагает богатую специфическую функциональность – от поддержки мультивалютных расчетов для магазинов duty free до выдачи счетов-фактур и накладных в cash&carry.

Управление оборудованием: централизованное управление оборудованием, включая кассовые терминалы, весы, термопринтеры, инфокиоски, электронные ценники и др.

Интеграция с учетными системами: обмен данными с любыми типами учетных систем. Бесперебойная работа фронт-офиса даже в период замены учетной системы.

Монитор торгового процесса: контроль за работой всего информационного пространства торгового предприятия с оповещением соответствующих служб об отклонениях.

Аналитические отчеты: использование технологии OLAP позволяет получать отчеты по любым необходимым параметрам в реальном времени. Доступность, наглядность и полнота данных для принятия управленческих решений. Разграничение уровня доступа сотрудников.

Управление торговым персоналом: закрепление сотрудников по отделам. Инструменты персонализации продаж для оценки эффективности работы продавцов. Настройка прав доступа сотрудников к системе.

Дисконтные программы: автоматизация всей дисконтной политики - от назначения скидок до контроля их эффективности. Создание правил сочетаемости и очередности применения дисконтных инструментов с поддержкой всех типов скидок.

Механизмы оплаты: поддержка любых форм оплаты - наличный расчет, бонусы, купоны, банковские карты, карты внутреннего кридита. Отложенный чек. Возможность реализовать несколько форм оплаты в рамках одного чека.

Управление штрихкодированием: учет дополнительных признаков товара (цвет, размер, коллекция) с генерацией дополнительных штрихкодов. Автоматизация продаж мерного товара с использованием штрихового кода.

Система комплексного видеоконтроля: модуль SET PRISMA 4.0, позволяющий эффективно предотвращать потери и хищения, в том числе при использовании сложных схем со сговором кассира с покупателем, контролером, охранником.

Итак, универсам «Юбилейный-92» на сегодняшний день представляет собой крупное торговое предприятие, оснащенное оборудованием передовых технологий. В магазине успешно эксплуатируются кассовые терминалы модели серии Beetle производства WINCOR NIXDORF, которые характеризуются прекрасными функциональными характеристиками и надежностью:

* совмещает функциональность кассы и персонального компьютера – обеспечивает быструю обработку данных, работу со скидками, обслуживание дисконтных, дебетовых и внешних кредитных карт
* совместим с любыми операционными системами – DOS, WINDOWS, UNIX, Linux
* бесперебойно работает при длительной непрерывной нагрузке
* защищен от внешних воздействий – несущий каркас изготовлен из комбинации металла и прочного композитного пластика

Система SET:PRISMA 5 позволяет эффективно предотвращать основные виды потерь на расчетно-кассовом узле, а также в других потенциально опасных зонах торгового предприятия.

Инфокиоск MK 2000 используется для повышения эффективности работы персонала – дает информацию о наличии товаров в магазине, времени поступления и отгрузки, рабочем расписании, подавать сигналы при достижении нижнего и верхнего уровней запасов.

Управление оборудованием осуществляется централизованно.

# 5. Анализ режима работы кассиров

Проанализировав структуру изучаемого предприятия, мы убедились, что некоторые участники работ более загружены, другие наоборот менее загружены. Для этого составим фотографию рабочего времени (ФВР) кассиров-контролеров. В ФВР приводился основной перечень работ, выполняемый отделом. Кассиры указывали, какую часть своего времени они фактически затрачивают на нее или иные работы. Такое подробное рассмотрение анализируемых данных позволит точнее распределить функции исполнителей работ, полной загрузке их рабочего дня, точнее подсчитать продолжительность и установить нормы затрат времени на выполнение функций и отдельных видов работ, легче выявить потери времени и на работы, не свойственные данным должностям.

Следующий этап – составление сводки одноименных затрат, где элементы группируются по видам затрат рабочего времени и определяется продолжительность каждого вида затрат времени.

Таблица № 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс | Продолжительность (мин) | Итого индекс |
| ПЗ – подготовка заключит. Работа | 5+15 | 20 мин |
| ОП – оперативная раб. | 25+35+15++35+55+35+20+35+15+30+30 | 345 мин |
| Обслужив. раб. места – ОБ | 10+20 | 30 мин |
| Потери по орг. причинам ОБ (тех) | 15 | 15 мин |
| ПДН – потери из-за наруш. труд. дисциплины | 5+10+5+15 | 35 мин |
| ОТЛ – отдых и лич. надобности | 15+20 | 35 мин |
| ИТОГО: |  | 480 |

На основании данных сводки одноименных затрат составляется фактически баланс рабочего времени и наряду с этим рассчитывается нормативные затраты и нормативный баланс рабочего времени. Путем сравнения данных фактического и нормативного балансов выявляются сокращению изменения и нерациональные затраты времени. Пусть норматив на подготовительно-заключительные работы – 15 минут за рабочий день, норматив времени на отдых и личные надобности – 5% от оперативного времени, норматив времени на обслуживание рабочего места -–7% от оперативного времени. Определим нормативное оперативное время.

Тогда: Топ= Тсм+Тпз = 480 – 15 = 415 мин.

 1+К/100 1+0,12

Таблица № 4 Фактический и нормативный балансы рабочего времени

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Индекс | Баланс рабочего времени | Изменения мин. | Недостаток мин |
| фактический | нормативный |
| мин | % к итогу | мин | % к итогу |
| ПЗ | 20 | 4,2 | 15 | 3,1 | 5 |  - |
| ОП | 345 | 71,2 | 415 | 86,5 |  - | 70 |
| ОБ | 30 | 6,2 | 29 | 6,0 | 1 |  - |
| ОТЛ | 35 | 7,3 | 21 | 4,4 | 14 |  - |
| ОБ(тех) | 15 | 3,1 |  - |  - | 15 |  - |
| ПДН | 35 | 7,3 | - | - | 35 | - |
| ИТОГО | 480 | 100% | 480 | 100% | 70 | 70 |

ОБ – обслуживание рабочего места.

ОБ = 415•7% = 29 мин

100%

Время на отдых и личные надобности (ОТЛ) = 415 • 5% = 21 мин

 100%

Из проведенного анализа следует, что фактический и нормативный балансы рабочего времени кассира составляют 70 мин (1 час 10 минут). Рассчитаем еще один элемент анализа результатов фотографии рабочего времени – расчет показателей использования рабочего времени и определение резервов повышения производительности труда.

Данные берутся из таблицы №. 4

1. Коэффициент использования рабочего времени:

Кисп = Тпз + Топ + Тоб + Тпт + Тотк(н) •100%

Траб. Дхн (рд)

Кисп = 20+345+30+0+21 • 100% = 86,7%

480

2. Коэффициент потерь рабочего времени по организационно-техническим причинам:

Коб(тех) = Тоб(тех) •100% = 15 •100% = 3,1

 Трд 480

3. Коэффициент потерь рабочего времени по вине экономиста:

Кпнд = Тпнд +(Тота(ф) – Тотл(н)) •100% =

````````````````````````Трд

35 +(35-21) •100% = 10,2% + 86,7%+ 3,1% + 10,2% = 100%

 480

4. Возможный прирост производительности труда при устранении потерь рабочего времени:

Ппт = Тоб(тех) + Тпнд + (Тотл(ф) – Тотл(н)) •100% =

 Топ(ф)

15+ 35+(35 – 21) •100% +64 •100% = 18,6%

 345 345

5. Максимально возможный прирост производительности труда при устранении всех потерь и нерациональных затрат рабочего времени:

Ппт(мах) = Топ(н) – Топ(ф) • 100% = 415 – 345 • 100% = 20,3%

 Топ(ф) 345

Из данного анализа можно сделать вывод, что в принципе рабочий день кассира загружен полностью. Потери времени по вине экономиста составили 10,2%, по оргтехническим причинам 3,1%. Прирост производительности труда при устранении потерь рабочего времени составил 18,6%, а мах возможный прирост 20,3%.

Качество обслуживания покупателей в значительной мере зависит от режима работы розничного торгового предприятия. В свою очередь, на режим работы магазина влияют интенсивность покупательских потоков, распределение товарооборота по часам дня, дням неделе, сезонам. При этом следует также учитывать необходимость создания оптимального режима труда и отдыха торговых работников, предоставления им пятидневной рабочей недели, составления удобного графика выхода на работу.

Согласованности режима работы магазина с режимом труда и отдыха его работников достигают путем разработки рациональных графиков выхода на работу. Они должны основываться на соблюдении предусмотренной трудовым законодательством продолжительности рабочего времени и обеспечении ритмичности чередования времени труда и отдыха работников магазина в течение дня и рабочей недели. Следует предусматривать время на подготовительно-заключительные операции. Графики должны соответствовать изменению покупательских потоков в различные часы дня и дни недели.

В рабочее время включается время, затрачиваемое на подготовительно-заключительные операции. Так, для продавца это время слагается из затрат времени на получение и подготовку товаров к продаже, их размещение и выкладку, подготовку инвентаря и упаковочного материала, проверку весоизмерительного оборудования, подсчет чеков, уборку инвентаря, упаковочных материалов, передачу товарно-материальных ценностей и т.д. На эти операции отводится, как правило, не менее 15-30 мин, но не более 60 мин в смену.

При семичасовом рабочем дне устанавливают шестидневную рабочую неделю с одним выходным днем. В магазине с восьмичасовым рабочим днем продолжительность рабочей недели составляет обычно пять дней с двумя выходными днями. Общая продолжительность рабочего времени за неделю – 40 ч.

Если в магазине полуторасменный режим работы (11 ч в день), то для работников устанавливается рабочий день продолжительностью 8 ч с двумя выходными днями. В исключительных случаях, когда невозможно установить рабочий день нормальной продолжительности, для продавцов и контролеров-кассиров разрешается применять суммированный учет рабочего времени. При этом продолжительность рабочего дня не должна превышать 11 ч 30 мин при обязательном предоставлении отдыха на следующий день. Общее количество рабочих часов в месяц должно быть такое же, как и других работников. В том случае, если магазин работает в полторы или две смены и в течение дня имеет неравномерный поток покупателей, то для всех работников может устанавливаться ленточный график выхода на работу. Такой график предусматривает выход на работу не всех работников одновременно, а группами в разные часы дня. Чаще всего такие графики применяются в продовольственных магазинах.

Подводя итог, следует отметить, что в универсаме «Юбилейный-92» график работы организован в две смены: с 08.00 до 20.00 и с 11.00 до 23.00, с перерывами в работе в 30 минут и 15 минут. Выход на работу осуществляется по принципу 2 через 2 дня.

# 6. Пути совершенствования организации работы контролера-кассира и пути ликвидации очередей при расчетах с покупателями

Совершенствование организации труда в магазине неразрывно связано с улучшением условий труда работников, которые в значительной мере определяют их работоспособность и утомляемость. Добиться улучшений условий труда можно внедрением средств механизации тяжелых и трудоемких работ, улучшением санитарно-гигиенических, бытовых и эстетических условий труда, обеспечением охраны труда и строгим соблюдением техники безопасности.

Улучшению условий труда работников магазина во многом способствует широкое применение тары-оборудования для доставки товаров в розничную торговую сеть, внедрение средств механизации погрузочно-разгрузочных работ и внутримагазинного перемещения товаров, механизация операций, связанных с подготовкой товаров к продаже и их отпуском, а также учетно-вычислительных операций.

Условия труда работников магазина во многом зависят от вентиляции и отопления. В торговом зале и других помещениях магазина должен поддерживаться нормальный воздухообмен и температура воздуха. Температура воздуха в торговом зале и подсобных помещениях магазина в холодный период года должна быть в пределах 17-22'C, в теплый период – не превышать 28'C. Согласно санитарным нормам скорость движения воздуха в помещениях в теплый период года может быть в пределах от 0,3 до 0,5 м/с, в холодный – не более 0,3 м/с. Система вентиляции и отопления должна предусматривать равномерное распределение воздуха в помещениях магазина. Относительная влажность воздуха в холодный периоды года не должна превышать 75 %, в теплые период года она может быть в пределах от 55 % (при 28'C) до 75 % (при 24'C).

Особые требования предъявляются к освещению магазинов. Оно должно быть равномерным, достаточно интенсивным, но не ослепляющим. Важно, чтобы освещение не искажало фактический цвет товаров. Рабочие места фасовщиков, продавцов гастрономических товаров, контролеров-кассиров должны освещаться в 1,5-2 раза интенсивнее, чем остальная часть торгового зала.

В рабочих помещениях магазина концентрация пыли в воздухе не должна превышать 10 мг/м3. Снизить концентрацию пыли можно при помощи вытяжной вентиляции. Для удаления пыли, осевшей на оборудовании, стенах и т. д., используют пылесосы.

Неблагоприятное воздействие на организм человека оказывает шум. Он приводит к переутомлению работников, развитию различных заболеваний. Основными источниками шума в магазинах являются транспортеры, холодильные и вентиляционные установки, а также некоторые другие виды торгово-технологического оборудования. Шум оказывает отрицательное воздействие не только на работников магазина, но и на покупателей. Предельно допустимый уровень шума для торговых залов магазинов составляет 50-60 дБ.

Улучшению условий труда работников торговли, повышению культуры обслуживания покупателей способствуют также соблюдение требований технической эстетики при организации рабочих мест и оформлении интерьеров, а также строгое соблюдение санитарно-гигиенических условий труда. Магазины должны располагать необходимыми санитарно-техническими устройствами и бытовыми помещениями.

На производительность труда работников магазина, качество обслуживания покупателей существенное влияние оказывает микроклимат в его коллективе. Благоприятный микроклимат в коллективе предполагает доброжелательное отношение работников друг к другу, дружную работу, взаимовыручку и т. д. Он во многом зависит от характера и стиля руководства коллективом магазина.

Большое значение имеет планировка рабочих мест. Она представляет собой размещение на определенной площади (в зоне приложения труда) функционально связанных между собой элементов технологии, оборудования, организационной оснастки (рабочей мебели) и инвентаря, необходимых для осуществления торгово-технологического процесса. Длина фронта рабочих мест дифференцируется в зависимости от ассортимента и степени сложности реализуемых товаров, от интенсивности покупательских потоков и частоты покупок.

Обслуживание рабочих мест связано с выполнением подготовительно -заключительных, транспортных и хозяйственно -бытовых функций.

Подготовительно-заключительные функции включают: подготовку товаров к продаже; проверку полноты ассортимента товаров и его пополнение на оборудовании; подготовку инвентаря и размещение его в рабочей зоне; выкладку товаров;

подготовку кассовой машины к работе; подсчет общей суммы выручки и сдачу ее в установленном порядке; уборку рабочего места.

Транспортные функции предусматривают внутримагазинное перемещение товаров и освободившихся упаковки и тары.

Выполнение хозяйственно-бытовых функций должно обеспечивать рабочие места необходимым оборудованием, инвентарем, упаковочными материалами и форменной одеждой.

Повышению производительности труда работников магазина во многом способствует совершенствование приемов и методов труда. Под приемами труда следует понимать совокупность трудовых действий, направленных на выполнение повторяющихся в определенной последовательности операций, связанных единым целевым назначением. Метод труда — способ осуществления процесса труда. Используемые приемы и методы труда зависят от ассортимента реализуемых товаров, методов подготовки и продажи товаров, квалификации работников и других факторов. Совершенствование приемов и методов труда должно сопровождаться сокращением затрат времени на выполнение трудовых операций, обеспечением безопасности труда, достижением максимальной содержательности труда. Оно должно способствовать уменьшению затрат времени на обслуживание покупателей и утомляемости работников.

К важным факторам повышения эффективности труда работников розничных торговых предприятий относится его нормирование, которое позволяет установить рациональную численность и структуру штата работников, эффективно использовать оборудование и рабочее время, повысить материальную заинтересованность работников в результатах своего труда.

Рациональная организация труда работников магазина невозможна без нормирования затрат времени на выполнение торгово-технологических операций. Рабочий день работников магазина складывается из времени работы и перерывов. Время работы затрачивается на выполнение подготовительно -заключительных, основных и вспомогательных операций.

На качество обслуживания покупателей существенное влияние оказывают квалификационный и общеобразовательный уровень работников магазина. По оценке NCR (статистического центра), текучесть кассиров составляет примерно 50%, хотя, конечно этот показатель зависит от конкретной сети и может доходить до 70%, а то и до 100% в год. Тем не менее, ритейлеры должны обеспечить хороший уровень работы кассового узла, они не могут себе позволить сильно снижать планку при выборе сотрудников. У каждого магазина, в том числе и у ЗАО «Универсам «Юбилейный-92», есть свои внутренние правила при наборе персонала, и кассиров в том числе, однако они касаются личных качеств – честности, доброжелательности, точности, аккуратности, улыбки, контакта глаз, чёткости сканирования, чёткого произношения, еще кассир должен, давая сдачу, класть деньги на видное место. Поэтому одним из направлений совершенствования организации труда в магазине является подготовка и повышение квалификации кадров. С повышением квалификации и общеобразовательного уровня работников розничных торговых предприятий растет производительность их труда и культура обслуживания покупателей, уменьшается уровень затрат труда в торговле. Квалифицированный работник быстрее овладевает передовыми методами труда, затрачивает меньше времени на выполнение отдельных операций, успевает обслужить большее количество покупателей, чем работник, обладающий более низкой квалификацией.

К вышесказанному можно добавить, что российско-американская компания BBPG ежегодно проводит чемпионат кассиров на лучшую скорость и качество обслуживания.

В магазинах, где основной ассортимент приходится на товары FMCG (Fast mooving consumer goods – быстро оборачиваемые товары), ускорить обслуживание на кассовом узле помогает эргономичное оборудование: на вытянутую по ходу движения покупателей кассовую стойку можно заранее выложить товар, чтобы не тратить на это время при расчете.

При этом место кассира должно быть либо без стула, либо с откидывающимся стулом, который можно достать только тогда, когда в магазине нет посетителей. Для нормальной производительности кассиры должны сменять друг друга примерно каждые два часа. Больше в режиме “постоянной улыбки” выдержать трудно.

Ускоряют работу кассира всем известные «горячие кнопки» с товаром и такие же меню по категориям товаров. Функцию отмены операций, которую в большинстве случаев возлагают на старшего кассира, можно свободно передать кассиру, т.к. старший кассир фактически никогда не проверяет, что делает, выполняя данную операцию автоматически. Вопрос ответственности и воровства в этом случае скорее риторический и может быть решен простым отчетом по количеству отмен, выполненных каждым сотрудником за смену.

Желательно наличие дополнительного информационного табло (эту функцию может выполнять и монитор, который в свободное время демонстрирует рекламу). Табло должно сообщать покупателям о том, например, что касса закроется в ближайшее время, или что их будет обслуживать новичок-стажер; или что работа приостановлена, т.к. происходит возврат товара. Табло позволяет покупателям заранее рассчитать время, которое займет у них продвижение к кассе, и таким образом снизить риск раздражения.

Есть возможность организовать быструю работу кассового узла даже в случае форс-мажорных обстоятельств, например, в случае, когда не считывается штрих-код, можно включить резервную функцию – голосовой поиск товаров: в этом случае система фильтрует товары по названию, записанному на упаковке, а далее продавец на клавиатуре выбирает конкретную позицию из полученного списка. Если оставить за кадром возможность злоупотребления, то процедура упрощает возможность поиск товара в системе

Потенциальная скорость работы кассового узла всегда значительно выше скорости работы кассира. Соответственно, говорить о быстроте действия компонентов, пока кассир совершает много ручных операций, бессмысленно: если магазин использует ручные сканеры, скорость работы кассового узла во многом определяется моторикой отдельно взятого сотрудника.

Минимизируя количество ручных операций при использовании многоплоскостного сканера, можно добиться повышения скорости обработки товара на 30%. Биоптический сканер позволяет сократить время обслуживания покупателя за счет того, что процесс сканирования не зависит от расположения товара относительно прибора (такой сканер позволяет увеличить скорость на 15%, по сравнению с ручным).

Потери времени можно также сократить, оптимизируя рабочее место кассира, например, организовав кассу по технологии front facing (лицом к покупателю).

Ускорить обслуживание помогает технология борьбы с очередями (queue busting). В соответствии с этой технологией, кассовые узлы во время «часа пик» укрепляют с помощью работников торгового зала, которые с помощью мобильных терминалов сканируют товары, выбранные покупателями, пока те стоят в очереди. Сотрудники магазина кладут все товары в пакет, запечатывают его и наклеивают на пакет этикетку со штрих-кодом – то есть выдают так называемый "мягкий" чек. Кассиру остается лишь отсканировать штрих-код с «мягкого чека» и рассчитаться с покупателем. Такая технология позволяет сэкономить время на формировании чека и, соответственно, повысить пропускную способность. Queue busting уже используется в некоторых российских сетях. Например в "Ашане" и некоторых магазинах О'КЕЙ. В частности, как рассказали в компании «Дата Крат», Queue busting внедрена в ульяновской сети супермаркетов «Кувшинка». Есть способы, позволяющие ускорить работу кассового узла, не привлекая дополнительных работников. Например, в свое время «Седьмой континент» увеличил проходимость с помощью биоптических сканеров штрих-кодов (их угол сканирования равен 360 °, что позволило увеличить оборот на 30%, рассказали в компании «Сервис плюс». Началось с того, что «Седьмой континент» решил опробовать сканер только на одном кассовом узле, но, быстро убедившись в его эффективности, внедрил это оборудование во всех магазинах сети.

Следует сказать, что все вышеописанные приемы и методы организации работы контролера-кассира могут быть применены и успешно эксплуатироваться в торговом предприятии ЗАО «Универсам «Юбилейный-92».

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Расчетно-кассовое обслуживание – важнейшая составляющая часть работы любого магазина. От того, как будет функционировать кассовый отдел, зависит работа всего магазина. Его цель состоит в том, чтобы обеспечить высокую производительность труда работников магазина и сократить затраты времени на пополнение товарных запасов в торговом зале. Оно должно основываться на соблюдении следующих принципов:

* достижение максимальной прямоточности внутримагазинного перемещения товаров;
* обеспечение минимального объема грузооборота;
* недопущение пересечения товарных и покупательских потоков;
* применение средств механизации на основе пакетирования грузов и широкое использование тары-оборудования.

Таким образом, на предприятиях торговли могут использоваться автономные (портативные), пассивные системные, активные системные кассовые суммирующие аппараты. Наиболее перспективным считается эксплуатация разновидности активных системных кассовых суммирующих аппаратов – POS-систем. Все кассовые суммирующие аппараты, используемые торговыми предприятиями, должны быть внесены в Государственный реестр кассовых машин. Организация работы и обязанности контролера-кассира диктуются Типовыми правилами эксплуатации ККМ.

ЗАО «Универсам «Юбилейный-92» является предприятием, деятельность которого ориентирована на торгово-закупочные операции. Форма продажи товара – самообслуживание с открытой выкладкой товара. Ассортимент в универсаме «Юбилейный-92» представлен 40 000 наименований, в том числе продукция собственного производства.

Универсам «Юбилейный-92» на сегодняшний день представляет собой крупное торговое предприятие, оснащенное оборудованием передовых технологий. В магазине успешно эксплуатируются кассовые терминалы модели серии Beetle производства WINCOR NIXDORF, которые характеризуются прекрасными функциональными характеристиками и надежностью:

* совмещает функциональность кассы и персонального компьютера – обеспечивает быструю обработку данных, работу со скидками, обслуживание дисконтных, дебетовых и внешних кредитных карт
* совместим с любыми операционными системами – DOS, WINDOWS, UNIX, Linux
* бесперебойно работает при длительной непрерывной нагрузке
* защищен от внешних воздействий – несущий каркас изготовлен из комбинации металла и прочного композитного пластика

Система SET:PRISMA 5 позволяет эффективно предотвращать основные виды потерь на расчетно-кассовом узле, а также в других потенциально опасных зонах торгового предприятия.

Инфокиоск MK 2000 используется для повышения эффективности работы персонала – дает информацию о наличии товаров в магазине, времени поступления и отгрузки, рабочем расписании, подавать сигналы при достижении нижнего и верхнего уровней запасов.

Управление оборудованием осуществляется централизованно.

Следует отметить, что в универсаме «Юбилейный-92» график работы организован в две смены: с 08.00 до 20.00 и с 11.00 до 23.00, с перерывами в работе в 30 минут и 15 минут. Выход на работу осуществляется по принципу 2 через 2 дня.

В качестве путей ликвидации очередей при расчетах с покупателями было предложено обеспечение высокого квалификационного и общеобразовательного уровня контролеров-кассиров, использование эргономичного оборудования: на вытянутую по ходу движения покупателей кассовую стойку можно заранее выложить товар, чтобы не тратить на это время при расчете. При этом место кассира должно быть либо без стула, либо с откидывающимся стулом, который можно достать только тогда, когда в магазине нет посетителей. Для нормальной производительности кассиры должны сменять друг друга примерно каждые два часа. Кроме того, кассиры должны использовать «горячие кнопки» с товаром и такие же меню по категориям товаров. Ускорить обслуживание помогает также наличие дополнительного информационного табло, биоптического сканера, технологии борьбы с очередями (queue busting), технологии front facing (лицом к покупателю).

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Арустамов Э.А., Вахрин П.И., Памбухчиянц В.К. Торгово-технологическое оборудование: Учебник. М.. Экономика, 2007.
2. Арустамов Э.А., Косолапова Н.В. Торгово-измерительное оборудование: Пособ. для студентов. М.: ЦУМК Моск. ун-та потреб. кооп., 2006.
3. Арустамов Э.А., Леваков В.А. Организация и техника применения пластиковых карт. Лекция. М.: ЦУМК Моск. ун-та потреб. кооп., 2007.
4. Виноградова, С.Н. Коммерческая деятельность: учеб. для вузов / С.Н. Виноградова, О.В. Пигунова. — Минск : Выш. шк., 2005. — 352 с.
5. Дашков Л.П., Памбухчиянц В. К. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Учеб. для студентов высш. и средн. спец. учеб. заведений. М., 2006.
6. Замковский Д.Я. Оптовая торговля непродовольственными товарами. М., 2007.
7. Ключников В.П., Корнеев В.А. Торговое оборудование. М.: Экономика, 2007.
8. Костылев Ю.С. Оборудование для розничной и оптовой торговли. М. Экономика, 2006.
9. Липень, Л.И. Кадры в торговле и общественном питании: в 3 кн. / Л.И. Липень, Г.Б. Шишко. Кн. 3, Квалификационные характеристики рабочих и служащих с комментариями. — Минск : Дикта, 2006. — 303 с.
10. Организация и технология торговли: учеб. для вузов / С.Н. Виноградова [и др.]; под общ. ред. С.Н. Виноградовой. — Минск : Выш. шк., 2005. — 479 с.
11. О торговле: Закон Респ. Беларусь от 28 июля 2003 г. № 231-З, с изм. и доп. Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания: утв. постановлением Совета Министров Респ. Беларусь от 7 апр. 2004 г. № 384, с изм. и доп. — Минск : Дикта, 2007. — 47 с.
12. Охрана труда в торговле и общественном питании: сб. актов законодательства / сост. В. Г. Гавриленко. — Минск : Право и экономика, 2007. — 149 с. — (Серия "Охрана труда").
13. Постановление Правления Национального банка Республики Беларусь26.03.2003 № 57 Правила ведения кассовых операций и расчетов наличными денежными средствами в Республике Беларусь
14. Шейнов, В.П. Искусство торговли. Эффективная продажа товаров и услуг / В.П. Шейнов. — Москва; Минск : АСТ : Харвест, 2006. — 415 с.