Введение

Актуальность темы. Развитие современной торговли характеризуется нарастающей конкуренцией среди предприятий и организаций отрасли. Оптимизация процесса товародвижения сегодня становится необходимым условием повышения конкурентоспособности торгового предприятия. Одной из главных задач, стоящих перед торговлей, является снижение затрат на доведение товаров до конечного потребителя, что достигается совершенствованием организационно-технологических процессов как во всей системе товародвижения, так и в отдельных ее звеньях. Решение этой задачи создает предпосылки снижения цен на товары.

Рационализация процесса доведения товаров до конечного потребителя предполагает улучшение работы всей системы товародвижения, одним из основных элементов которой является складская система предприятия оптовой торговли.

В современной торговле проектирование любого сложного объекта должно основываться на применении системного подхода. Применительно к организации складского процесса этот подход является наиболее логичным и правильным. Поэтому в курсовой работе склад рассматривается как сложная система, а протекающие в нем организационно-технологические процессы - во взаимосвязи с другими внутрискладскими процессами, а также с сопряженными процессами внешней среды.

Отечественные и зарубежные ученые сходятся во мнении значительности доли затрат, связанных с доведением товаров до конечного потребителя, в его себестоимости. По разным оценкам эта доля колеблется от 20 до 80%.

Таким образом, совершенствование организационно-технологических процессов на складах, их тесная увязка с процессами сопряженных со складами звеньев товародвижения и, в первую очередь, на транспорте открывает широкие возможности уменьшения затрат в названных звеньях и, соответственно, возможности снижения себестоимости товара в конце цепи товародвижения.

Изложенные выше аргументы свидетельствуют об актуальности темы курсовой и представляют ее большую экономическую и социальную значимость для всего научно-хозяйственного комплекса, особенно для отрасли торговли.

Цель и задачи. Целью курсовой работы является исследование организационно-технологических процессов на складе с позиции оптимизации его работы и сопряженного со складом транспорта; обобщение имеющегося в этой области зарубежного и отечественного опыта и разработка на этой основе рекомендаций по совершенствованию организационно-технологических процессов в складских системах предприятий оптовой торговли.

Задачи:

* анализ зарубежного и отечественного опыта технологического развития складских систем в торговле;
* выявление комплекса организационно-технологических задач, возникающих при формировании и эксплуатации складской системы предприятия оптовой торговли;
* определение закономерностей развития информационного обеспечения функционирования современного торгового склада;

Объектом является организация и технология грузопереработки в складских системах предприятий оптовой торговли, рассматриваемая как единый самостоятельный технологический процесс, а также во взаимосвязи с технологией переработки груза в сопряженном со складом транспортном звене.

Предметом является оптимизация организационно-технологических процессов в складских системах.

1. Теоретические основы торгово-технологического процесса предприятия оптовой торговли

1.1 Основные тенденции развития отрасли

Еще 15 лет назад специалисты по маркетингу предсказывали, что значение оптового распределения будет повышаться по мере совершенствования системы потребительского рынка.

Изменение роли дистрибьютора привело к изменениям в принятой системе товарообращения и заставило производителей, предприятия розничной торговли и другие категории потребителей признать правомерность существования отрасли оптового распределения. Некоторое время среди специалистов еще велись споры о том, кто более эффективно и при наименьших затратах может осуществлять обращение товаров и услуг на рынке. С тех пор положение изменилось. Время доказало, что независимые оптовые фирмы представляют высоко эффективные экономические структуры, способные успешно осуществлять распределение многообразных и конкурирующих между собой товаров и услуг. В эффективном осуществлении функций распределения состоит главная причина процветания крупных дистрибьюторов в наши дни.

Отрасль оптового распределения выдержала испытание временем и надежно функционирует благодаря своей роли посредника в реализации товаров, производимых предприятиями промышленности, сельского хозяйства и перерабатывающих отраслей. Каждому производителю невозможно иметь собственную сеть снабженческих и рыночных организаций, поскольку тогда для покрытия издержек по реализации надо значительно повысить стоимость продукции.

Дистрибьюторы своим знанием потребностей региональных рынков доказали, что могут успешно выполнять снабженческие функции по приемлемым для потребителя ценам.

Сегодня отрасль оптового распределения продолжает свое развитие. Все большее число оптовых фирм использует в своей деятельности новые методы и технологии, столь успешно применяемые в промышленности. Это позволяет оптимизировать все производственные и финансовые операции, способствует снижению цен и улучшению обслуживания потребителей. Многие дистрибьюторы в настоящее время оснащены передовыми операционными системами учета товаров, работающих в режиме реального времени, автоматизированными системами оформления счетов и заказов.

Сегодня значение отрасли оптового распределения не вызывает никаких сомнений. Сущность этой сферы деятельности состоит в максимальном удовлетворении потребительского спроса в товарах и услугах в удобное для потребителя время, нужном ассортименте и необходимом количестве. Оптовая торговля — это катализатор происходящих изменений в производстве и потреблении в условиях постоянно меняющихся потребностей рынка.

1.2 Торгово-технологический процесс

Поступлению товаров на склад предшествует большая подготовительная работа. Оптовые поставки представляют собой результат большого числа разнообразных рыночных операций.

Процесс оптовых закупок товаров состоит из двух этапов:

1. Оптовое предприятие изучает спрос покупателей и формирует рынок своей товарной номенклатуры, разрабатывает и представляет с учётом конъюнктуры рынка заказы предприятиям промышленности на производство определённого количества продукции в установленном ассортименте;
2. осуществляются операции, связанные с организацией отгрузки товаров от поставщика, их приёмом на склад и отпуском потребителям.

Поступление товаров в значительной степени определяется способом получения их от поставщиков. Такими способами могут быть:

* отпуск товаров представителям оптового предприятия на складах поставщиков;
* отгрузка товаров в адрес оптового предприятия или по его указанию в адрес непосредственных потребителей;
* завоз товаров на склад оптового предприятия.

Доставка грузов на склад осуществляется различными видами транспорта. Крупные грузы доставляются грузовиками, фургонами и железнодорожными товарными вагонами. Мелкопартионные грузы доставляются обычно почтовыми компаниями.

Содержание работ по приемке товара на склад

Основные задачи:

* Оформление приёмо-сдаточных документов;
* Регистрация принятых товаров.

Эффективность хранения и сохранность товара находятся в прямой зависимости от организации операции его приемки. Разгрузка товаров, их проверка и передвижение для хранения на складе осуществляется отделом или секцией приёма.

Организация работ по приёмке товаров на склад является первым этапом в общем технологическом процессе складской переработки товаров.

В организации приёмки товаров большое значение имеет предварительное установление времени прибытия и количества поступающих на склад товаров, что позволяет заблаговременно спланировать необходимые мероприятия по приемке товаров.

К подготовительным мероприятиям по приёмке товаров на складе относится:

* установление места разгрузки транспортных средств, максимально приближённого к помещению для хранения;
* определение необходимого количества работников для разгрузки и распределение работ между ними;
* определение необходимого количества и видов подъёмно-транспортного оборудования и подготовка его к прибытию товаров;
* заблаговременное определение мест хранения;
* подготовка документации, связанной с оформлением приёмки-сдачи товаров.

Характер операций при приёмке товаров зависит от величины партий поступающих товаров, их специфики, наличия упаковки.

Операция приёмки товара на склад в разных оптовых компаниях осуществляется по-разному и зависит от организации трудовых процессов, вида поступающих грузов, способов передвижения товаров на склад. При этом можно выделить общие виды работ, осуществляемые при выполнении этой операции. К ним относятся:

* разгрузка товаров;
* проверка товаров по количеству;
* перемещение принятого груза к освобожденному пространству;
* распаковка товаров;
* проверка товаров по качеству;
* передвижение товара к отведённому месту хранения;

Разгрузка товара

Прежде чем приступить к непосредственной приёмке товара, необходимо его разгрузить. При разгрузке осуществляется передвижение товаров с автотранспорта на товарную платформу.

Разгрузку осуществляют работники того предприятия, чьим автотранспортом был доставлен товар на склад, т. е. это могут быть работники фирмы поставщика, коммерческого транспортного агентства, оптового предприятия. Если товар доставлен собственным автотранспортом оптовой компании или железной дорогой, разгрузку осуществляют работники склада.

Разгрузка товара может потребовать применение физической силы, однако, во всех случаях, когда возможно, следует использовать оборудование для перемещения грузов.

Если оборудование по транспортировке грузов управляется с автотранспортного средства работниками склада, водителю, ответственному за экспедирование грузов, следует строго контролировать перемещение товаров и следить за тем, чтобы на склад отгружался только тот товар, который для него предназначен.

Работа по разгрузке товара является первой в последовательности работ по приёмке товаров, заканчивающихся размещением товаров на складе для последующего хранения. Осуществление ряда последовательных операций от приёма товара до его передвижения к месту хранения на складе напоминает работу конвейера.

Для выгрузки товаров применяют различные типы подъёмно-транспортного оборудования: конвейеры, электропогрузчики, транспортёры, средства малой механизации. Товары в различной таре (мешках, кипах, ящиках) по транспортёру перемещают из машины и укладывают на освобождённом для разгрузки пространстве.

Товар по мере отгрузки должен проверяться. Однако, операцию распаковки осуществляют для проверки качества полученного товара. Иногда в таре находятся по разному упакованные товары, в этом случае также требуется распаковка. Товар в упаковке предприятия-производителя обычно не проверяется, исключение составляют только случаи обнаружения какого-либо повреждения тары.

Затоваренные контейнеры освобождаются от товара, который затем перемещается в места, отведённые для его хранения.

Качественная проверка товара способствует лучшей организации хранения, учёта и последующего отпуска товара со склада.

Распаковка позволяет организовать упорядоченное складирование товаров на складе и сокращает время вьшолнения заказов потребителей.

Большое скопление грузов на неотгруженных товарных платформах не позволяет осуществлять проверку товара. В случае большого скопления товара, необходимо, как можно быстрее, разгрузить товарную платформу без проверки товара, соблюдая при этом идентификацию отдельных грузов. Во избежание неразберихи и смешения грузов следует выделить в пределах выделенного отгружаемого пространства для каждого груза специальное место.

Методы проверки товара

Сущность этой операции заключается в проверке соответствия фактически полученного товара заказу оптовой организации на закупку товара. Такая проверка имеет целью идентифицировать отгруженный товар, определить его количество и качество и сравнить полученные в результате проверки данные с заказом на поставку.

В практике при проверке товара используют следующие методы:

* проверка товаров по накладной;
* метод слепой проверки;
* метод неполной слепой проверки.

Метод проверки по накладной.

Поставщик, как правило, перед отгрузкой товара посылает покупателю (предприятию оптовой торговли) копию своей накладной для того, чтобы грузополучатель мог сравнить полученные товары по накладной с заказом на поставку товаров. Торговый агент, ответственный за осуществление закупки, пересылает затем накладную на склад для последующего использования при приёмке товара. По завершении приёмки товара накладная подписывается работником, осуществляющим приём груза, и возвращается вместе с копией грузовой накладной агенту по закупкам. Агент по закупкам проверяет грузовую накладную и направляет её в бухгалтерию для оплаты. При приёмке при обнаружении работником склада каких-либо расхождений в наименовании или количестве полученных товаров с данными накладной, следует немедленно вновь пересчитать товар до отправки его на складское хранение. Этот метод имеет существенный недостаток, который состоит в том, что работники, ответственные за прием товара, могут в момент проверки проявить халатность и слепо довериться данным накладной поставщика. Не осуществив фактической проверки товара, они могут засвидетельствовать правильность накладной. Другой недостаток состоит в том, что накладная может разорваться, испортиться при пересылке и стать нечитабельной. Метод проверки по накладной менее точный по сравнению с другими методами, но более быстрый. В случае утери или отсутствия накладной поставщики пользуются методом слепой проверки.

Метод слепой проверки.

Этот метод не требует наличия накладной. Работники склада идентифицируют товар и определяют его количество по этикеткам и надписям на упаковочной таре. Когда товар после разгрузки поступает для проверки в освобождённую зону, ответственный за приёмку товаров работник выполняет все необходимые операции по их проверке, а затем составляет отчёт о приёме товара, в который заносит все полученные в результате проверки данные. По завершении проверки отчёт (акт) о приёме пересылается агенту по закупкам, который сравнивает его с накладной поставщика и заказом на закупку. Проверка завершается передвижением товаров на склад для хранения.

Компании, в которых практикуется составление отчёта при приёмке товара, для улучшения учёта товаров прибегают к способу, при котором в обращении находятся несколько экземпляров отчёта о приёмке товаров. 4 экземпляра отчёта считаются минимальным количеством. На складе в отделе (секции) приёмки товаров готовится отчёт о приёмке товара в 4-х экземплярах, 3 из которых затем направляются вместе с товаром в отдел хранения, а один экземпляр поступает в отдел учёта товаров.

В отделе хранения товар вновь проверяется по отчёту и в случае полного соответствия, два экземпляра отчёта индоссируются. Первый экземпляр возвращается в отдел приема склада для формирования дела, а другой экземпляр отправляется в отдел учёта. Третий экземпляр остаётся в отделе хранения для ведения делопроизводства.

Отдел учёта получает таким образом 2 экземпляра отчёта. Один экземпляр приходит из отдела приёма, другой — из отдела хранения. Эти два экземпляра проверяются на соответствие, после чего полученный товар ставится на учёт. Один экземпляр отчёта отправляется агенту по закупкам, другой - сохраняется в отделе учета для формирования отчётных документов.

Метод неполной слепой проверки.

Неполная слепая проверка представляет собой комбинацию первых двух методов и использует специальные накладные, идентифицирующие товары, но не указывающие их количества. Когда товар идентифицирован и подсчитан, отвечающий за приём товара работник, в пустой графе накладной против каждого наименования товара указывает его фактическое количество. Такую форму накладной грузополучатель вправе потребовать от поставщика. Недостатки этого метода состоят в том, что его применение занимает много времени и задерживает операцию проверки. Этот метод точнее первого, но медленнее. С другой стороны, этот метод быстрее второго, но менее точный.

В практике складов принято бункеры активной зоны хранения пополнять запасами из резервных зон, а резервные зоны наполнять новыми товарами по мере их поступления. При таком порядке осуществляется расходование запасов в порядке их прихода на склад. Для каждого наименования товара устанавливается определённая зона хранения. Товар перемещается в выделенную зону и укладывается в штабели, стеллажи, либо размещается в специально отведённом в бункере месте. Контролёр отдела приёма должен вести схему размещения товаров на складе.

Работники склада при комплектовании заказов потребителей должны хорошо знать точное место хранения каждого наименования товара. Для облегчения поиска товаров на складе применяется индивидуальная маркировка контейнеров или стеллажей, заводятся специальные карточки учёта однородного товара, хранящегося в разных местах. Движение товара к выделенным зонам не должно представлять неупорядоченное передвижение грузов, а быть хорошо подготовленной и организованной операцией. Управляющий склада несёт материальную ответственность за каждый имеющийся в наличии товар и обязан знать ассортимент и общее количество находящихся на хранении товаров.

Документы, необходимые для приемки товара

Для контроля и учёта товарных потоков, проходящих через отдел приёма, используют самые разнообразные формы документов. В них фиксируются все действия по приёму товаров, начиная с их разгрузки и кончая размещением на складе.

Наличие таких документов обеспечивает детальное документирование всей деятельности по приёму товаров. Документы этой группы имеют учётное значение и входят, как составная часть, в общие учётные документы оптового предприятия. Главное назначение этих документов состоит в том, чтобы обеспечить тщательный учёт всех товаров, поступающих на склад.

Правильное безошибочное оформление документов имеет особо важное значение для приёмки товаров. Ошибки в составлении и оформлении документов при приёмке товаров отрицательно сказываются на всех дальнейших операциях технологического процесса складской обработки товаров.

Ниже приводятся наиболее часто используемые документы:

* упаковочный лист;
* коносамент;
* транспортная накладная;
* грузовая накладная;
* журнал регистрации приёма товаров;
* квитанция о приёме товаров;
* журнал регистрации приёма возвращённых товаров;
* справка, санкционирующая прием возвращённых товаров;
* накладная;
* заказ на закупку товара.

Определение места хранения товаров и перемещение их для хранения

Каждый товар после завершения его приёмки и проверки следует немедленно поместить в отведённое ему на складе место. Для перемещения товара на хранение требуется:

* решить вопрос о том, какое количество товара разместить в активной складской зоне и какое – в резервной;
* определить необходимые для размещения товара размеры активного и резервного складского пространства;
* распределить товары по маркировке;
* определить место хранения товара;
* переместить товар к отведённому на складе месту.

Передвижение и укладку товаров в штабели или на стеллажи в пределах выбранной зоны осуществляют работники отдела приема склада. При выборе места хранения товара учитывается количество и частота поступления товаров. Решения о размещений определённого количества товара в резервной или активной зоне принимается отдельно по каждому товарному наименованию.

Хранение товара на складе

Хранение товаров на складе является одной из важнейших операций технологического процесса. Хранение товаров начинается после их приёма и перемещения на склад.

В небольших по размерам складах все операции технологического процесса могут осуществляться одной группой работников. В больших складах для выполнения операций по приёму, хранению и отгрузке товаров организуются соответствующие подразделения. Все работы по хранению и содержанию товара на складе должны быть организованы таким образом, чтобы в наибольшей степени способствовать обращению товарно-материальных ценностей. Любые действия, задерживающие процесс этого обращения, должны тщательно анализироваться и устраняться.

Способы укладки товара

Одним из условий рациональной организации хранения товаров является выбор оптимального способа укладки. Способ укладки зависит от свойств товара, его упаковки, массы.

Применение рациональных способов укладки обеспечивает сохранность товаров, исключает потери, создаёт удобства для их правильной и быстрой отборки, способствует более эффективному использованию складской площади.

Стеллажная укладка используется для товаров, хранящихся в распакованном виде. Основными требованиями стеллажного хранения являются: обеспечение максимальных удобств для осуществления складских операций, создание условий для оперативного учёта товаров, рациональное использование складской площади.

При стеллажном хранении товары располагаются на полках. На стеллажах могут храниться товары в коробках, ящиках, пачках.

Штабельная укладка применяется при хранении товаров, затаренных в мешки, кипы, кули. Высота укладки товаров в штабеля зависит от допустимых норм нагрузки, а также от прочности тары и свойств товаров.

Перемещение товара на складе

При отпуске товаров со склада должно соблюдаться правило расходования запасов в порядке их поступления. При выполнении заказов потребителей используют метод товарной оценки, состоящий в том, что товары, находящиеся на хранении более длительное время, первыми подлежат изъятию со склада. Вновь поступивший товар помещают в резервные зоны хранения. По мере того, как запасы активных зон истощаются, товары из резервных зон перемещаются для их пополнения. На некоторых складах принята такая практика, когда на коробках, полках или стеллажах указывается дата поступления товара. В других складах товары в стеллажах располагаются по времени их поступления, при этом нижние содержат недавно поступивший товар. Таким образом, формирование заказа потребителя осуществляется товарами, находящимися на верхних полках.

Перемещение товара требует больших затрат энергии и времени и является дорогостоящей операцией. Действия по перемещению товаров, связанные с выполнением заказа или доставкой товаров к местам хранения, должны быть сведены к абсолютному минимуму. Идеальным является вариант, при котором движение товаров осуществляется от поставщика прямо к потребителю, минуя оптовый склад. Однако, в практике такое положение наблюдается редко. Главная задача при организации хранения состоит в том, чтобы снизить общее количество перемещений товара до 2-х раз. Практика показала, что сократить количество перемещений товара совсем непросто.

Перемещение товара может быть вызвано следующими причинами:

* выполнением заказа;
* пополнением товарами активных зон;
* упаковкой и распаковкой товаров;
* переразмещением товара внутри запланированной зоны;
* передвижением товара к новой зоне хранения;
* передвижением товара из временной зоны хранения.

Кроме того перемещение товаров может быть вызвано их проверкой, учётом, различными техническими и административными требованиями.

Формирование заказов потребителей

Оптовое предприятие осуществляет товароснабжение своих потребителей на основании их заказов на поставку товаров. Потребителями товаров, предлагаемых оптовым предприятием, являются предприятия розничной торговли, промышленные предприятия по переработке продукции, общественные организации и учреждения, другие предприятия оптовой торговли.

Заказ на поставку товаров содержит развёрнутый ассортимент товаров, количество, качество и сроки поставки.

Подготовку заказа потребитель может осуществлять самостоятельно, либо при участии торгового представителя оптовой фирмы. Участие торгового представителя имеет особое значение при подготовке заказов на поставку сложного ассортимента товаров. Они обеспечивают качественное обслуживание потребителей, поскольку хорошо знают номенклатуру и специфику товаров своей фирмы.

Проверка заказа контролером

Перед передачей заказа работникам склада для непосредственного выполнения, контролёр склада должен проверить его и убедиться в том, что заказ получил одобрение руководства фирмы и принят к исполнению.

Следующим этапом работы является регистрация заказа и присвоение ему регистрационного номера. Этот номер одинаков для всех копий данного заказа. В некоторых оптовых фирмах принят такой порядок регистрации, при котором всем документам (накладной, отчёту о приёме товара, грузовой накладной и т. д.), относящимся к одному заказу, присваивается одинаковый регистрационный номер.

Заказ может быть представлен одной единственной копией, которая по мере выполнения заказа последовательно переходит из одной секции в другую. При одновременном выполнении заказа в разных секциях склада контролёр определяет необходимое количество копий заказа.

Большое значение для быстрого выполнения заказов имеет правильная организация хранения товаров, предусматривающая закрепление за определёнными товарами постоянных мест хранения и их индексацию. Индексация — это условное цифровое обозначение мест хранения товаров.

Закрепление за товарами постоянных мест хранения и их индексация находит отражение в схемах или планах размещения товаров на складе. Схемы расположения товаров позволяют складским работникам быстро осуществлять их поиск при комплектовании заказов потребителей.

В обязанности контролёра склада входит корректировка схем при изменении мест хранения товаров.

Оборудование для транспортировки и подъема грузов

Применение технологического и подъёмно-транспортного оборудования зависит от особенностей перерабатываемых товаров, их массы, формы, способа укладки, габаритов товарных единиц. Использование оборудования для подъёма и перемещения грузов полностью исключает или сводит к минимуму использование ручного труда.

Подъём и перемещение грузов вручную сейчас составляет редкое исключение. Использование подъёмно-транспортного оборудования позволяет ускорить процесс выполнения заказа и осуществлять одновременное выполнение нескольких заказов.

Использование подъёмно-транспортной техники создаёт условия для эффективного использования ёмкости складских помещений.

В качестве технологического оборудования широко используются поддоны, многооборотная тара, специализированные стеллажи, паллеты, контейнеры. Их применение создаёт условия для механизации операций по перемещению товаров, сокращает потери товаров и расходы по таре и упаковочным материалам, ускоряет операции приёма и отпуска.

На средних и крупных по размерам складах для перемещения грузов применяют погрузчики, штабелеры, самоходные тележки, конвейерные системы. При большой высоте хранения товаров используются сложные подъёмно-транспортные механизмы, полностью исключающие ручной труд.

На небольших складах используют средства малой механизации: ручные и бункерные тележки, транспортёры.

Тележка перевозит больше груза, чем это делает работник склада за несколько приёмов.

В зависимости от специфики перевозимых грузов тележки различаются своими размерами. Современные тележки работают на газе и электричестве.

К средствам малой механизации относятся бункерные тележки. Первые бункерные тележки использовались для перевозки товаров одного заказа. При этом было замечено, что тележка не использовалась на полную мощность. Усовершенствование тележки позволило осуществлять одновременное выполнение нескольких заказов. Тележка стала использоваться для одновременного выполнения 3,4 и более заказов. В бункерной тележке появились отделения для размещения товаров разных заказов. Сейчас на многих складах используются самые разнообразные типы бункерных тележек, оборудованные специальными полками и отделениями для размещения товаров разного объёма и формы.

Применение транспортёров и конвейерных линий значительно ускоряет время выполнения заказов. Обычно конвейерные линии прокладываются через бункерные или активные зоны хранения, секции упаковки и отгрузки к товарным платформам. Во многих компаниях применение конвейерных линий позволило полностью вытеснить использование тележек. Удобство использования конвейерных линий состоит в том, что их можно устанавливать в разных местах склада, включая потолок.

Функции управляющего транспортным отделом при отгрузке товара

Управляющий транспортным отделом отвечает за организацию транспортных средств, координирует работу по распределению транспорта. Управляющий транспортным отделом должен заранее спланировать метод перевозки, использования подъёмно-транспортного оборудования для перемещения грузов, предусмотреть в случае необходимости соблюдение температурного режима, вентиляции и других мер предохранения качества товаров. Управляющий является экспертом по загрузке и хранению товаров в различных видах транспорта; он определяет стандарты загрузки и контролирует деятельность персонала склада с целью обеспечения безопасности и сохранности грузов в период их погрузки и перевозки.

Управляющий должен предоставлять торговым агентам фирмы и потребителям необходимую информацию о существующих транспортных тарифах и расценках. Ознакомление с такой информацией оказывает большую помощь торговым агентам при определении будущего товарного ассортимента.

Доставку строго контролируемых товаров (наркотики, огнестрельное оружие и др.) управляющий транспортным отделом может организовать при помощи уведомительной почты или коммерческих служб почтовых отправлений.

В обязанности управляющего складом или контролёра по отгрузке товаров входит ведение документации, связанной с осуществлением транспортных перевозок грузов.

В каждой компании принята собственная система документирования. Одни документы ведутся постоянно, другие — временно. Анализ документации, связанной с авариями и несчастными случаями при доставке грузов, позволяет выявить необходимость изменения системы подготовки водителей или условий страхования грузов. Анализ документов позволяет также осуществлять изменения в уровне обслуживания потребителей, маршрутах движения транспорта, более эффективно планировать использование новых видов транспортных средств. Документы могут использоваться для сравнения транспортных расходов при различных способах доставки грузов.

По каждой единице транспортного средства или оборудования ведется специальная карточка. В ней отражаются данные по эксплуатации транспортного средства или оборудования с момента его приобретения до замены или последующей продажи. Эти карточки снабжают контролёра необходимой информацией для оценки использования того или иного вида транспорта.

Путевой лист готовится в момент отгрузки товаров и выдаётся водителю с целью оказания ему помощи при следовании по маршруту. В нем указываются адреса потребителей, обслуживание которых осуществляется в пределах данного маршрута. В путевой лист могут включаться также потребители, которым требуется оказать другие виды услуг. В путевом листе отражается количество грузовых мест, принадлежащих конкретному заказу. Он может содержать также

информацию о форме оплаты товара.

Доставка грузов потребителю

Доставка грузов осуществляется водителем по намеченному маршруту. Водитель может получить от контролёра дополнительные указания об остановке в определённом пункте маршрута для принятия от заказчика товара обратно на склад. Указания о подобного рода остановках и всяких отклонениях в маршруте, не связанных с прямой доставкой заказов потребителям, уполномочены давать водителю управляющий складом или контролёр, ответственный за отгрузку товаров.

Водитель должен чётко следовать по намеченному маршруту. При правильном соблюдении расписания движения, контролёру легко определить местонахождение водителя и дать специальные указания при изменениях в маршруте. Если водитель по каким-либо причинам не укладывается в расписание, ему необходимо при очередной остановке сообщить контролёру о возникших затруднениях.

При доставке товара водитель должен убедиться в принадлежности заказа данному потребителю.

Системы доставки грузов.

Некоторые оптовые компании при доставке грузов -пользуются услугами коммерческих транспортных агентств. Другие обязуют своих заказчиков вывозить товары собственным автотранспортом. Третьи используют только государственную систему почтового обслуживания или коммерческие службы доставки. Однако, большинство компаний при доставке грузов пользуются собственным или арендованным парком автотранспортных средств. Практика показывает, что организация собственной системы доставки значительно выгоднее, чем пользование услугами коммерческих транспортных агентств.

Оптовая компания может принять одну из вышеуказанных систем доставки грузов. Избранная система доставки зависит от многих факторов, главным из которых является удовлетворение постоянно меняющихся потребностей товарополучателей. Следует также иметь ввиду, что при доставке грузов на большие расстояния выгоднее пользоваться услугами коммерческих транспортных агентств. Сравнение затрат при использовании различных систем доставки позволяет сделать наиболее экономичный выбор.

Всё возрастающая конкуренция заставляет оптовые компании постоянно совершенствовать методы обслуживания потребителей. Услуги коммерческих транспортных агентств, как правило, не удовлетворяют в полной мере потребность оптовика и потребителя.

Для доставки грузов на большие расстояния можно прибегнуть к помощи грузовых экспресс-служб. Эту же систему доставки можно использовать при доставке грузов от производителей. Понятие обслуживаемой территории является весьма относительным. Локальная поставка может быть лимитирована конкретным географическим районом или определённым радиусом расстояния от склада. В одних случаях территория обслуживания может быть сравнительно небольшой, в других простираться на многие сотни миль.

Обычно стоимость транспортных расходов включается в общую стоимость товаров. В последнее время в работе некоторых компаний наметилась тенденция, при которой за товар и транспортные расходы производится отдельный расчет. Компания может установить основную зону обслуживания, охватывающую относительно небольшую территорию, и осуществлять бесплатное обслуживание постоянных клиентов исключительно в пределах этой территории. Стоимость транспортных перевозок зависит также от типа и массы груза.

Стоимость транспортных перевозок, взимаемая с потребителей, должна покрывать прямые затраты на организацию и содержание принятой системы доставки. Некоторые компании разбивают общую стоимость содержания системы доставки на части, включая одну часть затрат в транспортные расходы, а другую — непосредственно в стоимость товара. Многие компании предпочитают не прибегать к услугам арендованного транспорта и, таким образом, избегают расходов по ремонту не принадлежащих им транспортных средств. При доставке грузов на большие расстояния и невозможности использования метода доставки "от порта — к порту" можно воспользоваться методом доставки груза коммерческим транспортным агентством непосредственно к его терминалам. При таком методе обслуживания предприятие оптовой торговли доставляет груз со своего склада к терминалу перевозчика. Перевозчик доставляет груз к своему другому терминалу, откуда он забирается потребителем.

При разработке маршрутов доставки грузов следует учитывать:

* специфику географической зоны, в пределах которой осуществляется обслуживание;
* расположение потребителей в пределах обслуживаемой

зоны;

* возможности использования транспортных средств и

средств связи;

* возможности использования трудовых ресурсов и

подъёмно-транспортного оборудования по перемещению

грузов.

Учёт этих факторов позволяет установить уровень обслуживания и организовать систему доставки с использованием имеющихся ресурсов. Расширение зоны обслуживания может потребовать необходимости увеличения людских, транспортных и других ресурсов. Отсутствие необходимых ресурсов ведет к снижению уровня обслуживания.

Зоны обслуживания, как правило, организуются вдоль крупных транспортных магистралей близ населённых пунктов или промышленных районов. Зоны обслуживания могут совпадать с принятым административно-территориальным делением. Размер зоны зависит как от количества обслуживаемых потребителей, так и предполагаемого расширения масштабов деятельности в данной зоне.

Таким образом, предприятие оптовой торговли является целым циклом сменяющих друг друга операций. Операции начинаются с определения поставщиков и получения от них продукции. А дальше идет набор сложных, четко спланированных действий: приемка товара, распределение по складу, определение мест хранения, составление и подписание документов.

Следующим этапом необходимо сбыть эту продукцию. Происходит процесс поиска покупателей, сбор заказов, отправка товара, составление схемы маршрута и другое. Торгово – технологический процесс складского оптового предприятия очень многообразен и требует предварительного планирования любого последующего шага.

2. Торгово–технологический процесс на примере оптового предприятия

2.1 Общая характеристика предприятия

ИП Глушков – предприятие складской оптовой торговли, занимающееся в основном бакалейной продукцией.

Предприятие расположено в центре города, не далеко от парка Пушкина, по адресу: ул. Кирова, 130. Для удобства управления и непрерывного отслеживания технологического процесса, складское и административное помещения находятся на одной территории.

Режим работы предприятия: с 8 утра до 17 вечера. Данный график работы обоснован тем, что поставщики и покупатели находятся в разных частях России, с различными часовыми поясами. Поэтому, для удобства клиентов, предприятие начинает работать с 8 часов утра, в то время когда, например, в Кемеровской области уже 10 часов. Такой график работы позволяет поставщикам и покупателям подавать заявки и разрешать интересующие их вопросы в удобное для них время.

Ассортимент предприятия.

Ассортимент очень разнообразен и многогранен. Одной из видов продукции представлен сахар различной фасовки:

* Сахар-рафинад (прессованный быстрорастворимый) массой: 400г, 500г, 800г, 1000г;
* Сахар-рафинад "Премиум" (прессованный быстрорастворимый) массой: 500г, 1000г;
* Сахар-рафинад "Сундук" (прессованный быстрорастворимый) массой:1000г;
* Сахар-рафинад "Возьми с собой" (прессованный быстрорастворимый) массой: 280г;
* Сахар-рафинад "Казино" (фигурный быстрорастворимый) массой: 400г;
* Сахар-рафинад "Кофе" (фигурный быстрорастворимый) массой: 400г;
* Сахар-рафинад "Чай" (фигурный быстрорастворимый) массой: 400г;
* Сахар-песок порционный"Сладкая порция" массой: 500г (100шт), 1000г (200шт);
* Сахар "Тростниковый" (кусковой нерафинированный быстрорастворимый) массой: 500г, ;
* Сахар-песок массой: 500г.

Различная фасовка киселей быстрого приготовления:

* Тип упаковки: пакет из комбинированных пленочных материалов; масса: 25г. Вкусовые добавки в ассортименте: абрикос, вишня, груша, клубника, клюква, лесная ягода, малина, персик, плодово-ягодный, черная смородина, черника, яблоко;
* Тип упаковки: пакет из комбинированных пленочных материалов; масса: 90г. Вкусовые добавки в ассортименте: плодово-ягодный, абрикос, персик, банан, апельсин, вишня, груша, клубника, клюква, лесные ягоды, малина, яблоко;
* Кисель брикетованный. Тип упаковки: брикет из ламинированной бумаги; масса: 200г. Вкусовые добавки в ассортименте: абрикос, апельсин, вишня, груша, дыня, ежевика, земляника, клубника, клюква, красная смородина, лесная ягода, малина, мандарин, персик, плодово-ягодный, слива, черная смородина, черника, яблоко;
* Кисель. Тип упаковки: пакет из комбинированных пленочных материалов; масса: 500г. Вкусовые добавки в ассортименте: абрикос, ананас, апельсин, арбуз, банан, вишня, груша, дыня, ежевика, земляника, киви, клубника, клюква, красная смородина, лесная ягода, лимон, малина, персик, плодово-ягодный, слива, черная смородина, черника, яблоко.

Огромный выбор фасованных пряностей:

* Тип упаковки: пакт из ламинированной бумаги; массой 10г. В ассортименте: перец красный (молотый); перец черный (молотый, 1 сорт); перец черный (высший сорт); перец черный (горошек); перец душистый (горошек); кориандр (молотый); корица (молотая); гвоздика (целая); чеснок (сушеный, молотый); лавровый лист (сушеный);
* Тип упаковки: пакт из ламинированной бумаги; массой 50г. В ассортименте: перец красный (молотый); перец черный (молотый, 1 сорт); перец черный (высший сорт); перец черный (горошек); перец душистый (горошек);
* Тип упаковки: пакт из ламинированной бумаги; массой 5г. В ассортименте: базилик (зелен сушеная); мускатный орех (молотый); укроп (зелень сушеная); петрушка (зелень сушеная);
* Тип упаковки: пакт из ламинированной бумаги; массой 7г. Лавровый лист (сушеный)

Различные кулинарные добавки:

* Ванилин (кристаллический); масса: 1г;
* Разрыхлитель теста; масса: 5г;
* Желатин (пищевой); масса: 10г, 50г;
* Лимонная кислота; масса: 10г, 50г;
* Мак (голубой пищевой); масса: 10г, 50г, 400г;
* Крахмал (картофельный); масса: 200г;
* Дрожжи (быстродействующие); масса: 10г;
* Дрожжи (сухие активные); масса: 100г;
* Кокосовая стружка – масса: 30г; Цветная: красная, голубая, зеленая желтая; масса: 30г;
* Посыпки цветные; масса: 10г;
* Сода пищевая; масса 300г.

Представлено большое многообразие приправ – более 30 видов.

Пищевые концентраты:

* Какао-порошок; масса: 100г;
* Какао-напиток (быстрорастворимый); масса: 100г;
* Цикорий (напиток быстрорастворимый); масса: 100г;
* Панировочный сухарь; масса: 400г;
* Картофельное пюре (натуральное); масса: 100г, 250г;
* Квас сухой хлебный; масса: 200г, 400г. Также присутствует Квас сухой хлебный с изюмом; масса: 400г.

Присутствует небольшой ассортимент сухих молочных продуктов и их заменителей: заменитель сухих сливок, заменитель сухого молока, сухие натуральные сливки, молоко сухое цельное и др.

Крупы и напитки:

* Крупа гречневая; масса: 500г;
* Геркулес; масса: 250г;
* Рис длинозерный/круглый; масса: 500г;
* Крупа ячменная перловая; масса: 500г;
* Пшено (шлифованное); масса: 500г;
* Горох; масса: 500г;
* Чайный напиток на основе Каркаде; масса: 75г; 100г;
* Квас хлебный; объем: 1,5л.

Сухофрукты и орехи, расфасованные по 40г, 150г, 180г, 300г, 500г; курага, изюм, ананас, папайя, фруктовая смесь "Ямайка", фруктовая смесь "Малибу", клюква, компотная смесь "Фергана", компотная смесь "Смуглянка", компотная смесь "Южная", фисташки, фундук, кешью, миндаль, ореховое ассорти, фруктово-ореховые смеси.

Также в ассортименте представлены различные супы, пекарские смеси и термоэтикетки.

Исходя из вышеуказанной информации об ассортименте, можно сделать вывод, что товар на складе должен храниться на определенных стеллажах. Из данных, предоставленных данной компанией:

Общая площадь склада – 720 м2.

Склад оборудовании новейшими паллетными фронтальными стеллажами:

* Высота рам – 3600 мм (серия РП 700);
* Высота рам – 4400 мм (серия РП 90);
* Количество ярусов для хранения – 3;
* Нагрузка на поддон – 1000 кг.

Среди сотрудников склада, осуществляющих непосредственные операции с товаром, работают грузчики и заведующий складом.

2.2 Торгово-технологический процесс на примере складского оптового предприятия ИП Глушкова

Поступлению товаров на склад предшествует большая подготовительная работа. Оптовые поставки представляют собой результат большого числа разнообразных рыночных операций.

К первому этапу можно отнести его маркетинговые исследования. Оптовые торговцы должны принимать ряд маркетинговых решений, основные из которых касаются выбора целевого рынка, ценообразования, стимулирования и выбора места размещения предприятия.

Решение о целевом рынке.

В качестве клиентов на целевом рынке могут выступать различные предприятия. Это могут быть как оптовые предприятия (в основном другие крупные города России), розничные сети Челябинска ("Молния"), различные продуктовые рынки Челябинска ("Потребительский", "Каширинский" и др.).

В общей совокупности, целевой рынок разбит следующим образом:

* Большие партии товара (10т, 20т) поставляются покупателям в регионы страны – другим оптовым предприятиям;
* Покупателем непосредственно Челябинска партии отгружаются меньших объемов и на личном транспорте предприятия (1,5т, 3т, 5т) – продуктовые рынки

Объемы минимальных заказов на предприятии не установлены, однако существуют некоторые "условия" отгрузки товара:

* На предприятии не установлена постоянная цена товара. В зависимости от объема заказа цена будет изменяться. Чем больше заказ, тем меньше цена, и наоборот;
* Партия товара не будет отправлена до того момента, пока не будет полностью загружена машина/контейнер (в зависимости от способа доставки). Например, если покупатель из Новосибирска делает заказ на 5т товара, то машину на 10т не отпустят, пока не наберется заказ на еще 5т для близлежащих к Новосибирску городов.

Методы стимулирования продаж

Большинство оптовых торговцев не слишком задумываются о стимулировании. Использование ими рекламы на сферу торговли, стимулирования сбыта, пропаганды и методов личной продажи носит в основном случайный характер.

На данном предприятии используют несколько приемов стимулирования:

* Разработан интернет-сайт. На сайте представлена информация о компании, предоставлен широких ассортимент продукции, рассказана некоторая информация о поставщиках. Сайт очень удобен для просмотра необходимой информации, оформлен очень красочно и эффектно;
* Разработаны очень интересные, красочные буклеты, содержащие информацию о компании и о реализуемой продукции. Буклеты высылаются как потенциальным, так и непосредственным покупателям.

Итак, изучив, свой целевой рынок, предприятие делает заказы на поставку товара. Тогда можно перейти к следующему этапу.

На втором этапе осуществляются операции, связанные с организацией отгрузки товаров от поставщика, их приёмом на склад и отпуском потребителям.

Доставка товара на склад производится только на транспорте поставщиков. С доставкой груза на склад происходит приемка товара и распределение его на складе. Также не исключены случаи, когда по заказу оптового предприятия поставщик доставлял товар прямо к покупателю, без хранения его на складе данного предприятия.

Содержание работ по приемке товара на склад

При приемке товара на склад перед работниками склада ставятся следующие задачи:

* Оформление приёмо-сдаточных документов;
* Регистрация принятых товаров.

Эффективность хранения и сохранность товара находятся в прямой зависимости от организации операции его приемки. Разгрузка товаров, их проверка и передвижение для хранения на складе осуществляется отделом приёма.

При заключении договора на поставку товара, предварительно устанавливают время прибытия и количество поступающих на склад товаров. Благодаря этому, на складе происходит подготовка к приемке:

* устанавливают места разгрузки транспортных средств, максимально приближенных к помещению для хранения;
* определяют необходимое количество подъёмно-транспортного оборудования и готовят его к прибытию товаров;
* заблаговременно определяют место хранения;

Общие виды работ, осуществляемые при приемке товара:

* разгрузка товаров;
* проверка товаров по количеству;
* передвижение товара к отведённому месту хранения;

Разгрузка товара

Прежде чем приступить к непосредственной приёмке товара, товар разгружают. При разгрузке осуществляется передвижение товара с автотранспорта на товарную платформу.

Разгрузку осуществляют работники склада, не смотря на то, что товар доставлен на транспортом поставщика.

В разгрузке товара участвуют как грузчики, так и специальное механизированное оборудование – электропогрузчики.

Товар по мере отгрузки должен проверяться. Однако, операцию распаковки не осуществляют для проверки качества полученного товара. Исключение составляют только случаи обнаружения какого-либо повреждения тары.

Товар при разгрузке укладывается сразу же на то место, на котором будет храниться непосредственно до следующей погрузки (при отправке товара покупателю).

Методы проверки товара

Сущность этой операции заключается в проверке соответствия фактически полученного товара заказу оптовой организации на закупку товара.

На рассматриваемом предприятии выполняется проверка по накладной.

Экспедитор со стороны поставщика привозит с собой две копии накладных и счет-фактуру. По одной из копий осуществляется приемка товара. При приёмке, заведующий складом производит проверку, сравнивая данные накладной с фактически прибывшим товаром. Товар сверяется без вскрытия тары поставщика. На таре (коробках), указаны: название товара, масса, количество, расфасовка, изготовитель, дата и др.

На копии поставщика оператор ставит печать и подпись о том, что проведена приемка товара и о том, что товар соответствует данным в накладной.

После этого, оприходованные документы передаются для учета в бухгалтерию.

Документы, необходимые для приемки товара

Для контроля и учёта товарных потоков, проходящих через отдел приёма, используют самые разнообразные формы документов. В них фиксируются все действия по приёму товаров, начиная с их разгрузки и кончая размещением на складе.

Наличие таких документов обеспечивает детальное документирование всей деятельности по приёму товаров. Документы этой группы имеют учётное значение и входят, как составная часть, в общие учётные документы оптового предприятия. Главное назначение этих документов состоит в том, чтобы обеспечить тщательный учёт всех товаров, поступающих на склад.

Правильное безошибочное оформление документов имеет особо важное значение для приёмки товаров. Ошибки в составлении и оформлении документов при приёмке товаров отрицательно сказываются на всех дальнейших операциях технологического процесса складской обработки товаров.

Используемые документы:

* счет-фактура;
* акт о приемке товара (в случае расхождения доставленного товара с данными накладной
* журнал регистрации приёма товаров;
* накладная (форма Торг-12);

формы вышеуказанных документов представлены в Приложении 1.

Определение места хранения товаров и перемещение их для хранения

Каждый товар после завершения его приёмки помещается в отведённое ему на складе место. Для перемещения товара на хранение необходимо:

* распределить товар по категориям, т.к. на складе товар хранится в строго отведенном для каждой категории месте;
* необходимо знание работника, ответственного за приемку о расположении товара;
* перемещение товара на отведенное для него место;
* укладка товара (с учетом его свойств и фасовки).

Передвижение и укладку товаров в штабели или на стеллажи в пределах выбранной зоны осуществляют работники отдела приема склада. При выборе места хранения товара учитывается количество и частота поступления товаров.

Если какая-то часть товара через небольшой промежуток времени будет отправлена на погрузку покупателю, то данный товар не раскладывают по категориям, установленным на складе, а оставляют в активной зоне (не далеко от места погрузки, но с учетом того, чтобы данный товар не мешал погрузке или разгрузке других партий товара.

При определении расположения категорий товара на складе учитываются многие немаловажные факторы:

* Свойства товара (температурные условия хранения, влажность воздуха и др.);
* Габариты товара;
* Товарооборот каждой товарной категории (чем больше товарооборот, тем товар будет хранится ближе к разгрузочно-погрузочной зоне);
* и другие важные факторы.

Хранение товара на складе

Хранение товаров на складе является одной из важнейших операций технологического процесса. Хранение товаров начинается после их приёма и перемещения на склад.

На складе данного предприятия все операции технологического процесса осуществляются одной группой работников. Однако, если по прогнозам менеджеров в ближайшее время намечается большой приток и отток товара, то для погрузо-разгрузочных работ нанимается дополнительная группа людей.

Все работы по хранению и содержанию товара на складе организованы таким образом, чтобы в наибольшей степени способствовать обращению товарно-материальных ценностей. Любые действия, задерживающие процесс этого обращения, должны тщательно анализироваться и устраняться. Одной из причин задержки может быть не оперативная работа с документами. Что, в свою очередь, задерживает машину и весь процесс.

Способы укладки товара

Одним из условий рациональной организации хранения товаров является выбор оптимального способа укладки. Способ укладки зависит от свойств товара, его упаковки, массы.

Применение рациональных способов укладки обеспечивает сохранность товаров, исключает потери, создаёт удобства для их правильной и быстрой отборки, способствует более эффективному использованию складской площади.

Общая площадь склада – 720 м2.

Наиболее распространенной укладкой является стеллажная укладка. Она используется для товаров, хранящихся в распакованном виде. Такая укладка обеспечивает удобство для осуществления складских операций, создает условия для оперативного учёта товара, рационального использования складской площади.

Из технических характеристик фронтальной паллетной конструкции можно сказать, что конструкция имеет 3 яруса хранения и нагрузку на поддоны до 1000 кг. Данная конструкция позволит хранить товар более рационально, учитывая то, что высота рам данной конструкции 3600мм и 4400мм.

Учитывая вышеуказанный ассортимент (п.2.1), можно сделать вывод, что большая честь продукции хранится на стеллажах (ввиду расфасовки товара)

Товары располагаются на полках. На стеллажах хранятся товары в коробках, ящиках, пачках.

Однако, кроме стеллажной укладки на складе также присутствует и штабельная укладка, которая применяется при хранении товаров, затаренных в мешки, кипы, кули. Высота укладки товаров в штабеля зависит от допустимых норм нагрузки, а также от прочности тары и свойств товаров. Средняя высота укладки товара штабельным способом – 1-2 м.

Способы укладки на изучаемом мною складе наглядно представлены на Рисунке 1.



Рисунок 1 – Способы укладки

Как видно на Рисунке 1, товар уложен как штабельным способом, так и на стеллажах.

Перемещение товаров

При отпуске товаров со склада соблюдается правило расходования запасов в порядке их поступления. При выполнении заказов потребителей используют метод товарной оценки – товары, находящиеся на хранении более длительное время, первыми подлежат изъятию со склада. На данном складе принято указывать дату поступления на коробках.

Перемещение товара требует больших затрат энергии и времени и является дорогостоящей операцией. Действия по перемещению товаров, связанные с выполнением заказа или доставкой товаров к местам хранения, должны быть сведены к абсолютному минимуму. Идеальным является вариант, при котором движение товаров осуществляется от поставщика прямо к потребителю, минуя оптовый склад. Однако, такие операции выполняются достаточно редко. Поэтому товар на складе перемещается всего 2 раза – при разгрузке товара (поступление его от поставщика) и при погрузке товара (при собрании заказа покупателю).

Формирование заказов потребителей

Оптовое предприятие осуществляет товароснабжение своих потребителей на основании их заказов на поставку товаров. Потребители, в основном делают заказ товара с помощью средств коммуникации: телефон, факс, интернет. Это могут быть как другие оптовые компании, так и розничные сети. В числе постоянных клиентов находятся оптовые и розничные рынки города Челябинска, торговая розничная сеть "Молния", "Мечта" и другие розничные сети Уральского региона. Заказ на поставку товаров содержит развёрнутый ассортимент товаров, количество, качество и сроки поставки.

Так как большая часть покупателей расположены в регионах России, то у компаний нет возможности непосредственного общения. Менеджеры вынуждены принимать заказы по телефону или с помощью других средств связи (отправка заказа по факсу, через электронную почту).

В этом есть свои определенные плюсы и минусы. К минусам можно отнести "общение на расстоянии". Покупатели не могут оценить внешний вид сотрудников, оборудование склада и других немаловажных факторов. Однако для предприятия оптовой торговли, по сравнению, например, с розницей, вышеперечисленные факторы не являются определяющими. Также в минус можно учесть и то, что заказы составляются без непосредственного участия торгового представителя.

К плюсам такого общения можно отнести некоторые расширенные возможности. Например, с помощью Интернета оптовое предприятие может передать покупателю буклеты в электронном виде, условия акций или какие-либо изменения в ценах или ассортименте.

Проверка заказа контролером

Менеджеры предприятия, получая заказ от покупателя, относят одну из копий заказа на склад для заместителя склада. При этом сообщается информация о сроках поставки и отгрузки товара, об объемах и другой важной информации.

Следующим этапом работы является регистрация заказа и присвоение ему регистрационного номера. Этот номер одинаков для всех копий данного заказа и присевается всем документам (накладной, отчёту о приёме товара, и т. д.), относящимся к одному заказу

Ввиду объема склада (720 м2) заказ собирается одной копией накладной. Т.е. склад не разбит на секции, а вся продукция находится в одном помещении.

На складе установлены специальные места хранения товара, что позволяет заведующему склада быстро собирать заказ, без потери времени, которое могло бы быть затрачено на поиск определенных видов товара.

Оборудование для транспортировки грузов

Для наиболее удобной и комфортной погрузо-разгрузочной работы, на склад были приобретены для электропогрузчика серии VP FB 15со следующими характеристиками:

* Грузоподъемность, кг – 1500;
* Смещение ц. т. груза от спинки захвата, мм – 500;
* Расстояние от оси переднего моста до спинки вил, мм – 400;
* Колесная база, мм – 1350;
* Собственный вес, кг – 3200;
* Нагрузка на ось с грузом передняя/задняя, кг – 3935/545;
* Размер шин, передние – 21х8-9-14PR;
* Размер шин, задние – 5,00-8-8PR;
* Число колес – 2/2;
* Ширина колеи переднего колеса, мм – 920;
* Ширина колеи заднего колеса, мм – 920;
* Угол наклона мачты вперед/назад, мм – 6/12;
* Высота, мачта сложена, мм – 2080;
* Стандартная высота подъема вил, мм – 3000;
* Высота, мачта раздвинута, мм – 4220;
* Высота сиденья оператора, мм – 1050;
* Длина погрузчика до спинки вил, мм – 2060;
* Ширина, мм – 1115;
* Размер вил, мм – 35\*100\*1070;
* Ширина рабочего проезда при поддонах 800\*1200, мм – 3450;
* Внешний радиус поворота, мм – 1860;
* Скорость хода с/без груза, м/с – 10/12;
* Скорость подъема каретки с/без груза, м/с – 0,26/0,53;
* Скорость опускания каретки с/без груза, м/с – 0,55/0,4;
* Тяговое усилие с/без груза;
* Раб./руч. тормоз – гидравлический/механический;

Исходя из вышеперечисленных характеристик, можно сделать вывод о том, что компактные и маневренные электропогрузчики VP FB 15, грузоподъемностью 1.5 тонны, предназначены для обработки грузов в помещениях с ограниченным пространством. Машины обладают небольшими габаритами и высокой маневренностью, потому являются незаменимыми помощниками при транспортировке грузов и проведении погрузочно-разгрузочных работ складов. Электропогрузчики комплектуются импульсными регуляторами ZAPI , которые обеспечивают плавное трогание и остановку машин, а также повышают плавность движения. Кроме того, импульсное управление позволяет снизить нагрузки на различные узлы, что увеличивает срок службы отдельных элементов и всей машины в целом. Вдобавок, ZAPI представляет собой элемент энергосберегающих технологий и значительно продлевает срок службы батареи.

С помощью двух современных и универсальных электропогрузчиков, погрузочно-разгрузочные работы выполняются быстрее, удобнее и качественнее. А все эти характеристики будут привлекать клиентов, т.к. приятно работать с людьми, которые оперативно и качественно выполняют свою работу.

В качестве технологического оборудования широко используются поддоны, многооборотная тара, специализированные стеллажи. Их применение создаёт условия для механизации операций по перемещению товаров, сокращает потери товаров и расходы по таре и упаковочным материалам, ускоряет операции приёма и отпуска.

Функции управляющего транспортным отделом при отгрузке товара

На управляющего транспортным отделом, изучаемого нами предприятия, возложены следующие обязанности:

* выбор вида транспорта;
* разработка мероприятий по организации транспортно-экспедиционных операций на этапах отправления и приемки товаров,
* планирование и координирование работы транспорта, используемого оптовым предприятием для перевозки грузов.

Автопарк предприятия довольно небольшой:

* МАЗ (1) – 6 тонн;
* Камаз (1) – 5 тонн;
* Газ-53 (2) – 3 тонны;
* Газель (1) – 1,5 тонны.

Наличие именно такого автопарка объясняется многими факторами. Доставка товаров на дальние расстояния осуществляется только посредством ж/д или наемных машин (у предприятия уже есть 4 постоянных клиента, периодически доставляющие их товар во все уголки страны). Личным же автопарком товар развозится только в близлежащие районы.

Данная политика позволяет сократить некоторые издержки на транспортировку продукции.

Водитель автотранспорта несет персональную материальную ответственность за все находящиеся в машине грузы. Они могут предназначаться для различных заказчиков, поэтому присутствие водителя внутри машины при отгрузке товара необходимо во избежание всяких ошибок и недоразумений. В случае потери, или отсутствия какого-либо груза, а также его повреждения грузополучатель вправе потребовать от водителя возмещения понесенных убытков. Для правильного планирования доставки и перевозки грузов должен осуществляться рациональный выбор вида транспорта, необходимо стремиться к уменьшению транспортных расходов и добиваться строгого соблюдения графика доставки.

Доставка грузов потребителю

Доставка грузов осуществляется водителем по намеченному маршруту. Не редки случаи, когда водитель получает от контролёра дополнительные указания об остановке в определённом пункте маршрута. Товар отправляется большими партиями, но эта партия может состоять из нескольких более мелких партий. Так, например, при движении груза в Новосибирск, часть товара выгружают в Омске.

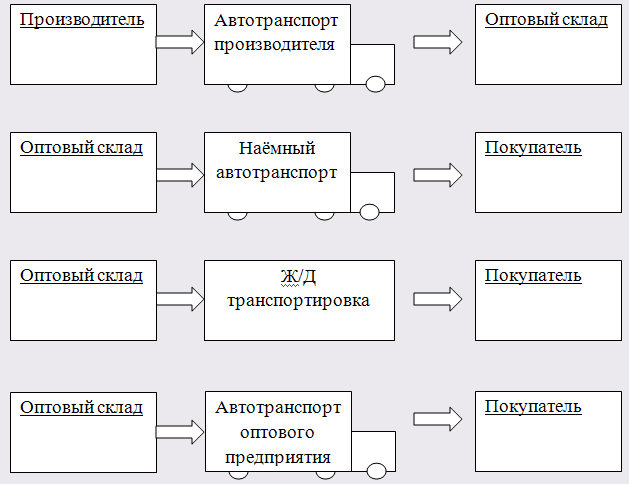
Водитель должен чётко следовать по намеченному маршруту. При правильном соблюдении расписания движения, контролёру легко определить местонахождение водителя и дать специальные указания при изменениях в маршруте. Если водитель по каким-либо причинам не укладывается в расписание, ему необходимо при очередной остановке сообщить контролёру о возникших затруднениях. Это является неотъемлемым условием. Т.к. дорога – опасный участок, водителям необходимо докладывать обо всех возникших трудностях и их местоположении.

При доставке товара водитель должен убедиться в принадлежности заказа данному потребителю.

Системы доставки грузов.

В рассматриваемой мною фирме система доставки четко отработана и позволяет предприятию сокращать издержки на транспортировку товара. Все системы доставки товаров представлены в Схеме 1.

Схема 1 – Системы доставки грузов



Как видно из Схемы 1, у предприятия имеется 4 схемы доставки грузов.

Исходя из условий договора на поставку, производитель доставляет товар на склад оптового предприятия своим транспортом. Это позволяет компании уделять большее внимание на доставку товара до своих покупателей, что представлено в следующих 3х подсхемах.

С оптового склада и до покупателя товар доставляется тремя способами, в зависимости от расстояния поставки и объемов заказа.

Наемным автотранспортом доставляется товар в различные регионы России. Нанимают машины на 10 тонн. Используют в основном в тех случаях, когда весь объем груза везется не одному покупателю, а нескольким. Тогда составляется точный маршрут с указанием места, объема и наименований товара, которого необходимо отгрузить определенным покупателям. Это позволяет сократить издержки на приобретение крупногабаритного транспорта и расходов на его содержание и ремонт.

Транспортировка с помощью железной дороги наиболее выгодна для оптовой торговли. Однако в ней есть минус. Весь товар, загруженный в контейнер, адресован только одному покупателю.

Личным автотранспортом поставки осуществляются в основном на близлежащие территории. Это могут быть продуктовые рынки города, покупатели с области или близлежащих областей.

Во второй части работы было проанализировано предприятие оптовой торговли ИП Глушков, на основе теоретических аспектах первой части курсовой работы. По ходу анализа были выявлены некоторые различия и недостатки анализируемого предприятия. Недостатки и пути их кстранения представлены в третьей части работы.

3. Выявление недостатков на рассматриваемом предприятии и пути их совершенствования

К организации и созданию своего предприятия каждый руководитель подходит по-разному. Кто-то делает акцент на качество товаров или услуг, кто-то старается снизить издержки, поставив качество на второй план, кто-то заботится о своих работниках, а кто-то просто дает им работу и оплачивает её.

В первых двух частях работы был проведен анализ складского оптового предприятия на основе теоретических данных. В третей и завершающей части своей работы хотелось бы выделить обнаруженные по ходу работы недостатки предприятия и предложить пути их устранения, а также совершенствования торгово-технологического процесса.

1. Итак, к первому пункту, как к самому важному, можно отнести нормы условий труда для работников склада. Этот большой пункт можно разделить на два подпункта:

* На территории склада нет отапливаемого сан. узла. Туалеты находятся на улице, а умывальник всего один на всех работников склада.

Для разрешения этой проблемы, необходимо создать санитарный узел, соответствующий государственным стандартам. Туалет необходимо сделать либо отдельной постройкой, либо внутри помещения склада. Он должен быть оборудован всем необходимым инвентарем и оборудованием. Учитывая то, что административное помещение и помещение склада находятся на одной территории, то туалет необходимо сделать ни с одним унитазом и умывальником, а с несколькими, как показано на Рисунке 2.



Рисунок 2 – Санитарный узел предприятия с инвентарем

* На предприятии нет столовой для работников не только склада, но и для его административного персонала.

Для любого руководителя должно быть важно здоровье его работников. А главный залог здоровья – это правильное питание. Люди, работающие на предприятии, где нет своей столовой, вынуждены приносить себе еду из дома. На предприятии нет СВЧ – печи, в которой можно было бы разогреть остывший обед. Также это оказывает и другие негативные факторы. Персонал вынужден питаться на своих рабочих местах, что противоречит санитарно – гигиеническим нормам. Вариант производственной столовой представлен на Рисунке 3 и Рисунке 4.



Рисунок 3 – Вариант производственной столовой

Комфортная обстановка в столовой поспособствует не только отдыху, но и вдохновению на активную работу персонала предприятия.

Продажу обедов можно фиксировать с помощью специальных пластиковых карт, на которых будет отражаться сумма и которая, в последствии, будет удержана из заработной платы работника. Столовая не должна приносить выручку, надбавка к себестоимости продукции должна лишь покрывать необходимые расходы.

Такая политика столовой создаст приемлемые и низкие цены на порции.



Рисунок 4 – Вариант производственной столовой

Создание производственной столовой позволит проводить там не только обеды, но и какие-либо мероприятия. Например, банкеты, проведение юбилеев как предприятия, так и их работников.

Не понадобятся лишние издержки на проведение корпоративных вечеров (т.к. они обычно проводятся в арендуемых предприятиях общественного питания).

Следующим недочетом в работе предприятия я выделила отсутствие приёмки по качеству.

Учитывая то, что разгрузка товара должна проходить как можно быстрей, то проверку по качеству можно производить не по всей поступающей продукции, а выборочно. Хоть на предприятии при приёмке и проверяют сохранность тары, но необходимо и проверить качество товара, находящегося в этой таре.

Это займет меньше времени, нежели разрешение вытекающих из этого последствий. Если бракованный товар поступает к покупателю, тот возвращает товар оптовику, а оптовик, в свою очередь должен разбираться уже с поставщиком. А так как отгрузка и приёмка уже проведена, то затраты будет оплачивать оптовик.

Немаловажный минус – задержка оформления документов после окончания приемки.

Иногда случается, что после разгрузки товара от поставщика, необходимо поставить печать на копии накладной, принадлежащей поставщику. Оператор выполняет эту работу не достаточно оперативно, от чего задерживается машина и встает работа на складе. После проставления необходимых отметок, персонал начинает торопиться разложить товар, отчего не исключены случае пересорта – рабочие торопятся закончить эту работу, чтобы начать следующую.

Необходимо стимулировать работу кадров и выписывать какие-либо штрафы за невыполнение или некачественное выполнение работы.

Важный аспект – неоплата договора поставки со стороны клиента.

Как уже отмечалось во второй главе, общение с покупателями осуществляется с помощью средств связи – телефона, через факс, через сеть Интернет. Это не позволяет менеджерам компании увидеть и лично пообщаться с покупателями. Необходимым условием является обязательная предварительная оплата только при первой заявке покупателя. Если с данный покупатель делает заявку уже не в первый раз, то менеджер имеет право дать отсрочку платежа. В настоящее время, в условиях кризиса, многие компании не могут оплатить свой заказ, поэтому долг (на сумму отгруженного товара) "ложится на плечи" того менеджера, который дал отсрочку. В качестве решения этой проблемы можно предложить несколько решений:

* Не отгружать продукцию до того момента, пока покупатели не оплатят весь заказ. Такое решение будет самым надежным. Однако, если рассмотреть такую ситуацию со стороны покупателя, то у него на вряд ли найдутся средства на приобретение всей партии. Поэтому это приведет к потере многих покупателей;
* Ввести систему авансового платежа. В условиях этой системы, предприятием устанавливается доля предоплаты для покупателя, т.е. покупатель оплачивает какую-то долю заказа (например, 30%), получает товар и получает отсрочку на остальную сумму. При дальнейшей неоплате, это снизит сумму задолженности.

Наиболее рациональным будет разделение вышеуказанных стратегий. Клиентскую базу необходимо разделить на 4 группы и применить следующие стратегии:

* Постоянные клиенты – отгружать товары с отсрочкой платежа (если нет возможности оплатить товар сразу);
* Клиенты, с которыми работают достаточно долго, и которые исправно и в сроки оплачивают сумму заказа, предоставленного в отсрочку – установить низкую долю предоплаты (25%) и оставить такой же срок отсрочки ;
* Клиенты, осуществляющие заказ во 2й или в 3й раз – увеличить долю предоплаты (40%-50%) и предоставить отсрочку;
* Новые клиенты, делающие первый заказ – обязательное условие – 100% предоплата.

Такая политика сможет сократить риски и максимально удержать покупателей. Способ сборки заказов желательно сделать комплексным.

Благодаря комплексному способу сборки заказа экономится время работников и техники. Нужно разбить склад на две неравные части:

* Первая, большая часть, которая находится ближе к месту погрузки товара;
* Вторая, меньшая часть, которая находится дальше от места погрузки.

С помощью такого деления склада легче собирать заказ. В первой части заказ будет больше, но, т.к. он находится по расстоянию до места погрузки меньше, чем 2й склад, но до места погрузки он будет доставлен быстрее. И, соответственно, товара со второй части будет меньше, но его необходимо будет доставить до места погрузки. Следовательно, на собрание заказа в обоих частях склада будет затрачено одинаковое количество времени. Однако если сравнить его с временем, затрачиваемым на сборку заказа в общем по складу (одной группой работников), то экономия времени составит около (35%-45%). Учитывая то, что в распоряжении склада два электропогрузчика, то больших издержек данное мероприятие не понесет. Необходимо более рационально продумать схему склада. На Рисунке 4 предоставлена существующая схема склада.

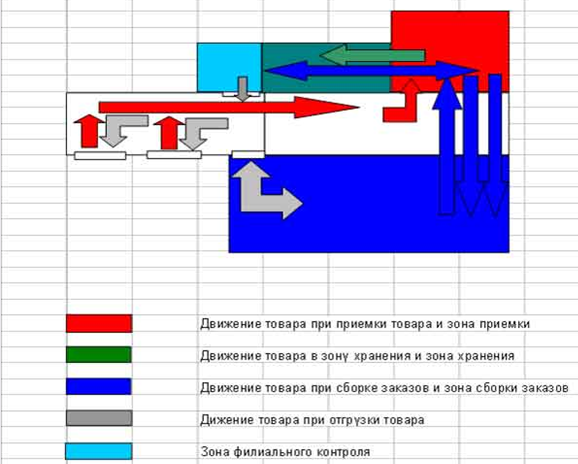


Рисунок 4 – Существующая схема склада

Из Рисунка 4 видно, что товар с погрузочно-разгрузочной зоны движется в зону приемки товара. Зона приемки товара находится на достаточно большом расстоянии от погрузочно-разгрузочной зоны, что, в свою очередь, увеличивает расход времени на перемещение товара и, к тому же, увеличивает расстояние перемещения товара.

Далее товар следует в зону хранения товара. Зона хранения товара расположена достаточно удобно по отношению к зоне приемки.

Дальше по схеме видно, что при сборке товара, товар снова приходится перемещать на очень большие расстояния. Причем, при перемещения товара из зоны хранения в зону сборки заказа, товар необходимо переместить через зону приемки. Это является большим минусом в планировке склада. Если в это же время на складе идут разгрузочные работы и идет приемка товара, то сотрудники будут друг другу не просто мешать, а не давать работать.

Движение товара при отгрузке распланировано довольно удобно. Товар сразу попадает на погрузочно-разгрузочную зону.

Зона финального контроля расположена прям у выхода на погрузочно-разгрузочную зону.

Для оперативной работы склада необходимо разработать новую схему склада, которая будет отвечать следующим требованиям:

* Удобная и быстрая доставка товара до зоны приемки, т.к. эта операция считается одной из основных, то она должна учитываться в первую очередь;
* Удобные пути перемещения товара из зоны приемки в зону непосредственно хранения товара;
* Удобные и короткие пути доставки товара из зоны хранения в зону сборки заказов;
* Короткий путь доставки товара из зоны сборки заказа в погрузочно-разгрузочную зоны.

Исходя из вышеперечисленных требований, можно сделать вывод, что лучшая схема расположения склада будет круговой. Т.е. зоны должны быть расположены так, чтобы товар двигался по складу по часовой стрелке, а не в хаотичном порядке.

Один из вариантов движения товара на складе представлен на Рисунке 5.

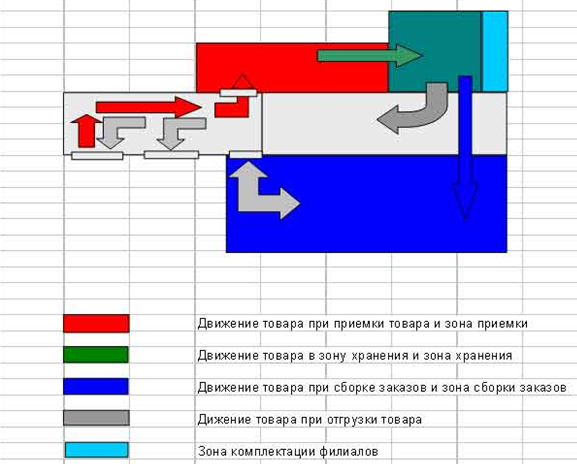


Рисунок 5 – Новая схема склада

Как наглядно отображено на Рисунке 5 – товародвижение происходит по часовой стрелке.

Сначала товар, непосредственно из разгрузочно-погрузочной зоны попадает в зону приёмки товара. Затем, перемещается зону хранения товара, которая расположена смежно с зоной приемки.

И далее перемещается в зону сборки заказа и на погрузочно-разгрузочную зону.

1. Неудобные подъездные пути

Для оптового предприятия очень важным является не его расположение, а его подъездные пути. Само определение складского оптового предприятия подразумевает операции с автотранспортом.

У рассматриваемого мною предприятия, очень неудобный подъезд. Для того, чтобы автотранспорту доставить товар или вывезти его необходимо проделать большой путь.

Во-первых, склад находится в центре города. Грузовой машине необходимо будет ехать через все городские пробки, что существенно замедляет его скорость. К тому же многие дороги запрещены для автотранспорта более 3 тонн, а это вынуждает водителей искать объездные пути.

Во-вторых, база находится на арендуемой территории, где также расположено много других оптовых баз. Если водитель приехал туда в первый раз, но найти интересующую его оптовую базу очень сложно. К тому же подъездные дороги очень узкие и грузовые автомобили вынуждены съезжать с дороги чтобы разъехаться.

Для решения этого вопроса понадобятся крупные капиталовложения. И единственным выходом при решении этого аспекта, будет необходимость найти более удобное место расположения склада.

Однако можно решить этот вопрос частично. Например, при въезде на территорию складов, можно повесить схему проезда и обозначениями всех оптовых складов.

Или же сделать заметную вывеску или указатели, чтобы водители смогли сориентироваться в направлении движения.

Рассмотрев, все вышеуказанные недостатки, можно сделать вывод о том, что предприятие нуждается в новой территории.

В качестве общего вывода, хотелось бы предложить предприятию оптовой торговли приобрести склад на окраине города Челябинска.

Есть предприятия, которые создают свой "комплекс" построек и комфортно размещают в нем всё свое производство.

В настоящее время предприятие арендует склад и некоторые постройки в центре города. Это сильно сказывается на издержках предприятия. Выгоднее и удобнее будет приобрести землю или комплекс построек в близи от города и разместить там и склад, и административную часть и другие необходимые здания.

Такое решение позволит:

* Создать удобный подъезд к складу;
* Избавит водителей автотранспорта проезжать непосредственно через город (существуют специальные объездные дороги);
* Позволит более комфортабельно и просторно распределить рабочие места административного персонала;
* Появится возможность построить столовую для персонала, а также создание отапливаемого сан. узла.

К минусам можно отнести:

* Значительные вложения в данное решение;
* Появятся проблемы с доставкой персонала на рабочее место.

Не смотря на указанные выше минусы и недочеты в работе предприятия, можно сказать, что торгово-технологический процесс рассматриваемого предприятия, простроен довольно грамотно.

Непосредственно сам склад оснащен всем необходимым оборудованием, соответствующим современным стандартам.

Заключение

В современной торговле проектирование любого сложного объекта должно основываться на применении системного подхода. Применительно к организации складского процесса этот подход является наиболее логичным и правильным. Поэтому в своей курсовой работе склад был рассмотрен как сложная система, а протекающие в нем организационно-технологические процессы - во взаимосвязи с другими внутрискладскими процессами.

В работе были рассмотрены все этапы торгово-технологического процесса. Был проведен анализ складского оптового предприятия города Челябинска.

Рассмотрены аспекты по содержанию работ приёмки, выгрузки товара и мест его хранения на складе.

Проанализировано устройство склада, условия работы персонала, изучено оборудование, используемое для работы склада.

В третьей части работы обозначены недостатки рассматриваемого предприятия и пути совершенствования торгово-технологического процесса.

Было выделено семь недостатков и предложены пути совершенствования.

Таким образом, совершенствование организационно-технологических процессов на складах, их тесная увязка с процессами сопряженных со складами звеньев товародвижения и, в первую очередь, на транспорте открывает широкие возможности уменьшения затрат в названных звеньях и, соответственно, возможности снижения себестоимости товара в конце цепи товародвижения.

Библиографический список

1. Котлер,Филип.Основы маркетинга : Крат.курс:Пер.с англ. / Филип Котлер М.и др. : Вильямс, 2006
2. 1. Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К. Коммерция и технология торговли: Учебник. М.: ИКЦ "Маркетинг", 2001.
3. Молоткова Н.В., Соседов Г.А. Организация, технология и проектирование коммерческих предприятий: Учеб. пособие. Тамбов: Изд-во Тамбовского государственного технического университета, 2004.
4. Панкратов Ф.Г. и др. Практикум по коммерческой деятельности: Учебное пособие. М.: ИВЦ "Маркетинг", 2000.
5. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2002.
6. Даненбург В, Тейлор Ф. Основы оптовой торговли. – М.: Сирин, МТ-Пресс, 2001. – 250 с.
7. Кравченко Л. И. Анализ хозяйственной деятельности в торговле: Учебник – 6-е изд., перераб. – Мн.: Новое знание, 2004. – 544 с.
8. Организация и технология торговли: Учебник/ С. Н. Виноградова, О. В. Пигунова, С. П. Гурская и др.; Под общей редакцией С. Н. Виноградовой. – Мн.: Выш. Шк., 2002 – 460 с.
9. Памбухчиянц О. В. Организация и технология коммерческой деятельности: Учебник для студентов. – М.: Информационно-внедренческий центр "Маркетинг", 2001. – 450 с.
10. Платонов В. Н. Организация торговли: Учебное пособие. – Мн.: БГЭУ, 2002. – 287 с.
11. Экономика предприятий торговли: Учеб. пособие / Н. В. Максименко, Е. Е. Шишкова, Т. В. Емельянова и др. - Мн.: Вышэйшая школа, 2007. - 542 с.
12. Ефимчик Е.Е. Теоретические основы менеджмента: курс лекций. - Мн.:Информпресс, 2005. - 176 с.
13. Жиряева Е.В. Товароведение. – СПб.: Питер, 2002. – 416 с.
14. Золотогоров В. Г. Организация и планирование производства. Практическое пособие. - Мн.: ФУАинформ, 2001. – 528 с.
15. Лэнгдон К. Основные объекты сбыта различны: технология продаж / пер. с англ. А. В. Полевцев. – Мн.: Амалфея, 1998. – 304 с.
16. Новицкий Н.И., Олексюк В.Н. Управление качеством продукции: Учеб. пособие. – М.: Новое знание, 2004. – 367 с
17. Синица Л. М. Организация производства: Учеб. пособие для студентов вузов. – 2- изд., перераб и доп. – Мн.: УП "ИВЦ Минфина", 2004. – 521 с.
18. Соломатин А. Н., Петров П. В. Экономика товарного обращения: Учебник для ВУЗов. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 220 с.
19. Торгово-технологическое оборудование: Учеб. пособие / Л. В. Шуляков. - Мн.: Выш. шк., 2004. - 192 с.
20. Экономика: Учеб. пособие/ М.И. Плотницкий, М.Г. Муталимов, Г.А. Шмарловская и др.; под. ред. М.И. Плотницкого. – Мн.: Новое знание, 2002. – 431 с.
21. Экономика предприятий торговли: учеб. пособие / Н. В. Максименко и др.; под общ. ред. Н. В. Максименко, Е. Е. Шишковой. – Мн.: Выш. шк., 2005. – 542 с.
22. Экономика торгового предприятия: учеб. пособие / С. Н. Лебедева, Н. А. Казиначикова, А. В. Гавриков; под ред. С. Н. Лебедевой. – 4-е изд., испр. – Мн.: Новое знание, 2005. – 240 с.
23. Ярцев А. И. Распределение товаров: Учебное пособие – Мн.: БГЭУ, 2002. – 195 с.
24. http://bibliotekar.ru/biznes-31/index.htm
25. http://window.edu.ru/window\_catalog/pdf2txt?p\_id=23456