**Образовательное Учреждение Высшего**

**Профессионального Образования**

**Центросоюза Российской Федерации**

**«Белгородский Университет Потребительской Кооперации»**

**Кафедра:** Коммерческой деятельности и рекламы

**Дисциплина**: Организация и технология торговли в потребительской кооперации

**Реферат на тему:**

**Режим работы и условия труда в магазине**

**Выполнила:** студентка

факультета заочного обучения

группы ТЭТ-41

Овчарова Ю.В.

**Проверила:** Чуева

Белгород 2007

**СОДЕРЖАНИЕ**

1.1 Введение

1.2 Режим работы в магазине

1.3 Условия труда в магазине

1.4 Организация труда работников магазина

**1.1 Введение**

Успех работы любой организации обеспечивают работники, занятые в ней. Именно поэтому современная концепция управления предприятием предполагает выделение из большого числа функциональных сфер управленческой деятельности той, которая связана с управлением кадровой составляющей организации – персоналом.

В любой организации возникает необходимость в определении численности персонала, в эффективной системе подбора, найма и расстановки кадров, в обеспечении их занятости с учетом интересов фирмы и самого работника, в системе вознаграждения за труд по его результатам, продвижения работников, системе трудовой мотивации, в учете индивидуальных проблем работников.

Повышение интереса к человеческому фактору в 60-80-е годы обусловило разработку теории и практики управления трудовым коллективом. При этом предполагалось, что деятельность трудового коллектива должна быть направлена на планомерное достижение социально экономической цели, заключающейся в получении высоких конечных результатов при минимизации затрат всех ресурсов, создание благоприятного морально-психологического климата, стимулов и условий труда, определяющих его высокую привлекательность и удовлетворенность им всех членов коллектива.

Переход страны на рыночные отношения в корне изменил концепцию управления персоналом, выбор средств и методов практической реализации задач управления персоналом для повышения эффективности производства.

На результаты деятельности любой организации, конечно, определяющее влияние продолжает оказывать экономический аспект управления персоналом. С ним связано определение численности персонала, профессионально – квалификационные требования к нему, эффективное использование персонала по времени, квалификации, уровню образования. Однако всё большее значение приобретает социальная направленность в кадровой работе, смена акцента в кадровой политике на учёт интересов работника, повышение мотивации труда, как условия более высокой его результативности.

Новые экономические условия предполагают использование не только новых теоретических предпосылок, но и новой технологии самой работы с кадрами. В связи с этим возрастает роль кадрового планирования, его информационного обеспечения.

Внедрение достижений научно – технического прогресса в большинстве случаев определяется профессионализмом сотрудников организации и приводит к большим изменениям в трудовой деятельности человека. Все более важным становиться подготовка и непрерывное обучение персонала. Упраздняются старые и создаются новые рабочие места, что, с одной стороны, способствует росту безработицы, с другой стороны появляется недостаток квалифицированных кадров, отвечающих требованиям новых технологий. И поэтому, важное место в эффективной работе магазина занимает правильная, оптимальная организация трудовых процессов.

Организация труда в магазине должна быть направлена на осуществление комплекса организационно-технических, экономических и санитарно- гигиенических мероприятий, позволяющих рационализировать торгово-технологический процесс, эффективнее использовать торгово-технологический процесс, эффективнее использовать торговые и другие площади, оборудование и персонал магазина, создать благоприятные условия труда и на этой основе обеспечить высокий уровень торгового обслуживания населения.

**1.2 Режим работы в магазине**

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. Перевод работников на суммированный учет рабочего времени осуществляется по согласованию с профсоюзным комитетом.

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.

Расчет плановой численности работников производится с учетом режима работы предприятия. При этом учитываются коэффициенты увеличения численности, необходимой для замены временно отсутствующих работников (отпуск, болезнь). При планировании численности продавцов, кассиров, контролеров-кассиров определяют явочную и среднесписочную численность. При расчете численности этих работников используется показатель условного рабочего места. При его определении могут быть взяты показатели средней площади одного условного рабочего места (в продовольственной торговле – 20 кв. м, в непродовольственной – 21,5 кв.м). В явочную численность входят работники, которые ежедневно должны быть на работе в течение рабочего времени с учетом времени, затрачиваемого на подготовительно-заключительные

операции. Расчет явочной численности производится по формуле:

Чя = [Рм \* (Тр+Тпз)] / Тм,

где Чя – явочная численность работников, чел;

Рм – условное количество рабочих мест, ед.;

Тр – время работы магазина в неделю, ч;

Тпз – время заключительно-подготовительных операций, ч;

Тм – плановая продолжительность рабочей недели одного работника, ч.

Для расчета среднесписочной численности используется формула:

Чсс = Чя \* Тнф / Тпф,

где Чсс – списочная численность работников, чел.;

Чя – явочная численность работников, чел.;

Тнф – полное число рабочих дней на одного работника в год

(номинальный фонд);

Тпф – плановый полезный фонд рабочего времени на одного работника в

год.

Рассчитанная среднесписочная численность продавцов может быть уменьшена с учетом того, что часть их работы может выполняться заведующими отделами, их заместителями. Численность работников мелкорозничной сети определяется с учетом режима их работы. Но при этом следует иметь в виду, что при определении численности продавцов и кассиров целесообразно учитывать и такие факторы, как интенсивность покупательских потоков, спрос населения, его сезонность, а также применение современных технологий продажи товаров.

На основе расчета плановой численности работников составляется штатное расписание и производится расчет фонда заработной платы. Штатное расписание представляет перечень всех должностей с указанием количества работников и предусмотренных ставок и окладов (при тарифной системе оплаты труда) либо коэффициентов возрастания заработной платы (при бестарифной системе оплаты труда).

В торговле рынок труда имеет свои особенности, которые выражаются в следующем:

* потребность в работниках торговли растет более быстрыми темпами по сравнению с другими отраслями, что свидетельствует о повышении значения торговли в условиях развивающегося рынка;
* торговля привлекает большое число работников из других сфер, поэтому здесь работает много людей без специальных знаний, но имеющих опыт работы в различных отраслях экономики;
* привлекательность труда в торговле обусловлена более высокой доходностью по сравнению с другими отраслями;
* потребность в рабочих профессиях в торговле имеет свою специфику, обусловленную тем, что выявляется устойчивая тенденция спроса на молодых работников. Эта тенденция рынка труда в торговле ставит задачу создавать новый мотивационный механизм стимулирования труда.

**1.3 Условия труда в магазине**

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.

**1.4 Организация труда работников магазина**

Организация труда в магазине должна быть направлена на осуществление комплекса организационно-технических, экономических и санитарно-гигиенических мероприятий, позволяющих рационализировать торгово-технологический процесс, эффективнее использовать торговые и другие площади, создать благоприятные условия труда и на этой основе обеспечить высокий уровень торгового обслуживания населения.

Различают индивидуальную и бригадную формы организации труда. При индивидуальной форме организации труда работник магазина используется на определенном участке торгово-технологического процесса, на него возлагается личная ответственность за сохранность товарно-материальных ценностей, обслуживание покупателей и т. д. Бригадная форма организации труда предполагает объединение работников в бригады в пределах отдела, секции и т. д. Они несут общую ответственность за результаты работы.

Численность работников и структура штата магазина зависят от типа предприятия и размера его торговой площади, объема, условий и режима работы, методов продажи товаров, количества рабочих мест и других показателей, влияющих на трудоемкость выполняемых работ.

В связи с этим, важное значение имеет рациональное разделение труда работников магазина. Оно предусматривает наиболее целесообразную расстановку работников для выполнения торгово-технологических операций, четкое определение функциональных обязанностей каждого работника. Основными формами разделения труда в магазине являются: функциональное, товарно-отраслевое и квалификационное.

Функциональное разделение предполагает обособление отдельных функций и выделение работников для их выполнения. С учетом этого признака весь персонал розничного торгового предприятия подразделяется на три категории: управленческий, основной или торгово-оперативный, и вспомогательный.

Управленческий персонал состоит из работников, обеспечивающих управление торгово-технологическим и трудовым процессом. Сюда входят руководящие, инженерно-технические работники и служащие — директор (заведующий), заместитель директора (заведующего), администратор, товароведы, заведующие секциями, старший бухгалтер, бухгалтеры, кассир и т. д.

Общее руководство магазином осуществляет директор (заведующий), он же руководит планово-экономической работой, занимается подбором кадров и организует повышение их квалификации, обеспечивает охрану труда, технику безопасности и пожарную безопасность. Ему же подчинены службы, занимающиеся вопросами труда и заработной платы, бухгалтерского учета и финансов.

Заместитель директора (заведующего) магазином руководит коммерческой деятельностью, в его ведении находятся вопросы организации технологических операций и хозяйственного обслуживания.

Бухгалтерский аппарат принимает от материально ответственных лиц товарно-денежные отчеты, проверяет и обрабатывает их, учитывает денежные средства и кредиты банков, а также выполняет другие бухгалтерские операции.

Администратор следит за состоянием выкладки товаров и рекламного оформления торгового зала, за соблюдением правил торговли, принимает решения по претензиям покупателей и т. д.

Товароведы выполняют основные функции в области коммерческой работы и организации торговли. В них входят изучение спроса населения на товары, заключение договоров с поставщиками и контроль за их выполнением, подготовка претензионных материалов, контроль за состоянием товарных запасов, проверка качества товаров и соблюдение условий их хранения. Они же организуют доставку товаров в магазин, внедряют современные методы продажи товаров и т. д.

Заведующие товарными отделами (секциями) организуют работу своих отделов (секций), следят за поддержанием товарных запасов на определенном уровне, составляют заявки на завоз товаров, принимают товары по количеству и качеству, обеспечивают сохранность товарно-материальных ценностей, выполняют другие функции, связанные с работой отделов (секций).

Основной (торгово-оперативный) персонал — это продавцы, контролеры-кассиры, контролеры, кассиры, т. е. работники, занятые обслуживанием покупателей в торговом зале.

В обязанности продавцов входит подготовка и уборка рабочего места (получение упаковочного материала, проверка работоспособности торгового оборудования и инвентаря, пополнение рабочих товарных запасов, уборка тары, поддержание надлежащего санитарного состояния), подготовка товаров к продаже, обслуживание покупателей, учет неудовлетворенного спроса и т. д.

Контролер-кассир готовит рабочее место к выполнению расчетных операций (проверяет исправность контрольно-кассовой машины, записывает показания счетчиков, получает разменную монету и т. д.), выполняет расчетные операции с покупателями, осуществляет сдачу выручки и т. д.

Вспомогательный персонал обеспечивает обслуживание основного персонала, а также поддерживает магазин в надлежащем санитарно-гигиеническом состоянии. В эту категорию входят рабочие, младший обслуживающий персонал (уборщицы), фасовщики, электромонтеры, техники и т. д.

Товарно-отраслевое разделение позволяет работникам магазина специализироваться на продаже отдельных или нескольких товарных групп. Это способствует более глубокому изучению ассортимента товаров, более квалифицированному и производительному обслуживанию покупателей.

Разделение труда по квалификационному признаку основывается на распределении обязанностей работников магазина в соответствии с их квалификацией. Соотношение количества продавцов различной квалификации в розничном торговом предприятии зависит от ассортимента реализуемых товаров. Так, чем большую долю в товарообороте занимают сложные по характеру отпуска товары, тем большее число продавцов высокой квалификации должно быть в штате магазина.

Одно из основных направлений совершенствования организации труда в магазине — улучшение организации и обслуживания рабочих мест. Организация и обслуживание рабочих мест должны обеспечивать персоналу магазина благоприятные условия для эффективного использования рабочего времени и оборудования, повышения производительности труда. Этому способствует;

правильное оснащение рабочего места соответствующим оборудованием и инвентарем и удобное его размещение;

бесперебойное обеспечение рабочих мест товарами, упаковочными материалами и т. д.;

размещение рабочих мест в строгом соответствии с последовательностью выполнения торгово-технологических операций;

создание нормальных условий труда, оптимальная окраска стен, оборудования и приспособлений.

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 не возможна 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. 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.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Моисеенко Н.С. - Товароведение непродовольственных товаров

Николаева М.А. - Теоретические основы товароведения : Учебник для вузов

Тимофеева Ю.А. - Товароведение продовольственных товаров