

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ТРУДОВОГО ПРОЦЕССА КОНТРОЛЕРА-КАССИРА (НА ПРИМЕРЕ МАГАЗИНА ООО «БЕЛМАРКЕТКОМПАНИ»)**

Цель исследования заключается в выработке рекомендаций по организации и совершенствованию трудового процесса контролера-кассира.

Одним из важнейших факторов успешной работы торговой организации является эффективность организации трудового процесса контролеров-кассиров, от которой зависит производительность труда, качество обслуживания покупателей. Изучение причин, вызывающих потерю рабочего времени, показало, что около 70 % внутрисменных потерь происходит из-за плохой организации трудового процесса, следовательно, необходимо ее улучшение [1].

Трудовой процесс контролера-кассира играет важную роль в торгово-технологическом процессе магазина. Правильная организация трудового процесса контролера-кассира обеспечивает улучшение условий труда работника, которые в значительной мере определяют его работоспособность и утомляемость, быстроту расчетов, а следовательно, повышаются культура обслуживания покупателей и эффективность работы всего коллектива в целом.

Совершенствование трудового процесса контролера-кассира должно сопровождаться сокращением затрат времени на выполнение трудовых операций, обеспечением безопасности труда, достижением его максимальной содержательности, чтобы способствовать уменьшению затрат времени на обслуживание покупателей и утомляемости работника [2].

Для совершенствования трудового процесса контролера-кассира магазина ООО «БелМаркетКомпани» возможно провести следующие мероприятия: повышение квалификационного и общеобразовательного уровня контролера-кассира; установление для нормированной производительности труда контролеров-кассиров сменяемости друг друга примерно через каждые два часа; использование на кассах специальных кнопок с товаром и таких же меню по категориям товаров; использование ускорения для обслуживания технологий борьбы с очередями (queue busting) и технологий front facing (лицом к покупателю); замена POS-терминалов на POS-системы с большей продуктивностью.

Согласно проведенному исследованию в магазине ООО «БелМаркетКомпани» замена 4POS-терминалов на 3POS-системы была эффективной и экономически целесообразной. Результатами реализации этого проекта стали:

- условно-годовая экономия — 18 811,20 руб.;
- увеличение выручки от увеличения количества покупателей за счет замены оборудования на 3075 тыс. руб. в год;
- срок окупаемости мероприятия — 1 год 6 месяцев;
- высвобождение одного человека;
- повышение производительности труда на 53,33 %.

Замена POS-терминалов на POS-системы позволяет: снизить возможность возникновения очередей на выходе из торгового зала, упростить внутренний документооборот магазина и обмен информацией между различными службами торговой организации, использовать труд меньшего количества работников и, как следствие, увеличить прибыль магазина и сформировать его положительный имидж среди покупателей.

#### **Источники**

1. *Платонов, В. Н.* Организация и технология торговли : учебник / В. Н. Платонов, Л. С. Климченя. — Минск : БГЭУ, 2017. — 426 с.
2. Экономика и организация деятельности торгового предприятия : учеб. пособие / под общ. ред. А. Н. Соломатина. — М. : ИНФРА-М, 2000. — 295 с.