

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ УЗЛОВ РАСЧЕТА УНИВЕРСАМА

В розничной торговле продовольственными товарами в последние годы произошли значительные изменения. Одно из них — массовое внедрение в городах крупных магазинов типа «Универсам». Эти торговые предприятия отличаются не только крупными размерами и универсальным ассортиментом товаров. Они обеспечивают торговое обслуживание трудящихся на высоком уровне, в соответствии с современными требованиями. Универсамы построены с учетом последних достижений научно-технического прогресса, оснащены высокопроизводительным оборудованием. Повсеместное использование штучных и фасованных товаров, тары-оборудования, кассовых аппаратов с суммирующими счетчиками — все это позволяет организовать торговый процесс в магазине с наименьшими затратами времени трудящихся, обеспечить их комплексными покупками, оказать дополнительные услуги.

Одно из главных достоинств универсамов состоит в том, что они лучшим образом удовлетворяют спрос населения на продукты, а также высвобождают часть внерабочего времени. В универсаме покупатель приобретает весь набор необходимых ему продуктов питания. Это имеет большое и социальное, и экономическое значение.

Наиболее важные участки универсама — узлы расчета. От того, как они размещены, в какой степени оснащены современными кассовыми аппаратами с суммирующими счетчиками, укомплектованы квалифицированными кадрами, зависят качество работы всего коллектива универсама и уровень обслуживания.

В этой связи определенный интерес представляет изучение опыта работы узлов расчета, проведенное нами в июле 1980 г. в минском универсаме «Фрунзенский». При этом была поставлена задача выявить производительность каждой кассы, включая определение выручки и число обслуженных покупателей в течение недели — с 19 по 25 июля.

Следует отметить, что в универсаме оборудовано 15 узлов расчета, имеющих кассовые аппараты с суммирующими счетчиками типа «Сведа». Узлы размещены в одну линию вдоль части торгового зала, примыкающей к выходу из магазина.

Изучение показало, что при наличии небольшого числа покупателей многие из них направляются к близлежащему узлу расчета. Поэтому наибольшей нагрузке в этих условиях подвергаются узлы расчета, размещенные в центре торгового зала магазина. В часы же максимального потока покупателей очереди формируются более или менее равномерно по всем кассам. Однако постоянные покупатели стараются попасть в ту кассу, где обеспечивается наибольшая быстрота расчета и работают наиболее опытные контролеры-кассиры.

За исследуемый период выручка всех узлов расчета составила

161,2 тыс. руб., было обслужено 65,2 тыс. покупателей, а средняя стоимость одной покупки равнялась 2 р. 47 к. В среднем на один узел расчета выручка составила 13,4 тыс. руб., было обслужено 5,4 тыс. покупателей (табл. 1).

Т а б л. 1. Динамика выручки и числа обслуженных покупателей кассами минского универсама «Фрунзенский» с 19 по 25 июля 1980 г.

Часы работы	Сумма выручки, тыс. руб.	Количество покупателей, тыс. чел.	В % к итогу		Средняя стоимость покупки, руб.
			сумма выручки	к количеству покупателей	
9—10	12,2	4,6	7,6	7	2,67
10—11	12,5	4,8	7,7	7,3	2,63
11—12	15,4	5,5	9,5	8,3	2,84
12—13	17,9	5,7	11,1	8,7	3,14
13—14	15,9	5,7	9,9	8,7	2,81
15—16	15,6	6,3	9,7	9,6	2,47
16—17	14,9	6,3	9,2	9,6	2,38
17—18	16,3	7,3	10,1	11,2	2,44
18—19	16,1	7,4	10,1	11,4	2,18
19—20	14,8	6,8	9,2	10,5	2,17
20—21	9,5	5,0	5,9	7,7	1,92
Итого	161,2	65,2	100	100	2,47

По кассам сумма выручки существенно различалась. Так, в кассах № 2, 8, 12 выручка от реализации товаров колебалась в пределах 9,1—12,9 тыс. руб. при среднем показателе 13,4 тыс. руб. В то же время в узлах № 6, 7, 9 и 10 выручка составляла от 16 до 21,5 тыс. руб. Такие колебания объясняются прежде всего тем, что во второй группе касс трудятся наиболее опытные контролеры-кассиры, производительность труда которых в 1,7 раза выше, чем в кассах первой группы. К тому же кассы № 6, 7, 9, 10 размещены в центре линии узлов расчета и при небольшом покупательском потоке на них приходится больше покупателей, чем на остальные кассы.

Определенный интерес представляют выручки по кассам магазина «Фрунзенский» по дням недели и часам работы. Так, среднедневная выручка за 19—25 июля составила 23 тыс. руб. Данные табл. 1 показывают, что наибольшая реализация продуктов питания наблюдалась в субботу и воскресенье (25,2; 26,3 тыс. руб.), наименьшая — во вторник и среду (19,9; 18,3 тыс. руб.). В определенной степени это связано с тем, что многие покупатели приобретают в субботу и воскресенье продукты, чтобы использовать их в течение следующей рабочей недели, создавая, таким образом, необходимый запас. Этому способствует повышение обеспеченности трудящихся холодильным оборудованием.

Определенные колебания в размере выручки наблюдаются также в течение рабочего дня. Так, при среднечасовой выручке магазина за изучаемый период 14,7 тыс. руб., наибольшая реализация продуктов наблюдалась с 12 до 13 ч (17,9 тыс. руб.), с 13 до 14 ч (15,9 тыс. руб.) и с 17 до 18 ч (16,3 тыс. руб.), наименьшая — с 9 до 10 ч (12,2 тыс. руб.) и с 20 до 21 ч (9,5 тыс. руб.). Такое

положение можно объяснить тем, что в последние часы работы магазина многие покупатели приобретают недостающие продукты первой необходимости — хлеб и хлебобулочные изделия, соль, сахар, молоко, стоимость которых образует сравнительно небольшую часть стоимости всего покупательского ассортимента за день.

Следовательно, наиболее крупные наборы продуктов питания приобретаются населением, как правило, до обеденного перерыва в магазине. Весьма показательна динамика количества покупателей, обслуженных по часам работы магазина. Из 65,2 тыс. покупателей, обслуженных магазином за 19—25 июля, основная часть падает на период работы с 15 до 20 ч (52,3%), т. е. на 5 ч работы из 11. Характерно, что наибольший наплыв покупателей имел место с 17 до 20 ч, когда было обслужено 33,1% всего их числа. Вместе с тем в первые два часа работы и последний час окончания работы магазина доля покупателей была минимальной.

На основании проведенного анализа можно дать некоторые рекомендации по повышению эффективности работы узлов расчета универсамов.

1. Необходимо организовать бесперебойную торговлю достаточными товарами, не только продовольственными, но и сопутствующими.

2. В дни и часы наибольшей загрузки важно, чтобы работали все узлы расчета, а в случае необходимости — привлекать работников смежных профессий.

3. Нужно рационально организовать покупательские потоки, чему будет способствовать правильная выкладка товаров (товары выкладываются по ходу потока, повторяясь на ряде установочных площадей, мелкие товары повседневного спроса располагаются возле касс и т. д.).

4. Кассы, расположенные по центру покупательского потока, должны обслуживаться более опытными кассирами.