

форм и методов продажи; утверждение единого ассортиментного перечня; повышение готовности продуктов к непосредственному употреблению; продажа товаров через автоматы; более широкое использование рекламы товаров мелкорозничной торговли.

В. А. Бесман (БГИНХ)

ВАЖНЫЙ РЕЗЕРВ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТОРГОВЛИ ЧЕРЕЗ УНИВЕРСАМЫ

Универсам — наиболее прогрессивный тип магазина. Его преимущества доказаны повседневной практикой торговли. В последние годы численность универсамов быстро растет, увеличивается их доля в товарообороте. Однако проведенное нами исследование показывает, что возможности этого вида предприятия обслуживания используются далеко не полностью. Одним из резервов повышения социально-экономической эффективности работы универсамов является более полный учет характера покупательских потоков, которые колеблются под воздействием самых различных факторов. Условно их можно подразделить на не зависящие и зависящие от работников торговли.

К первым относятся: район обслуживания; плотность застройки; близость промышленных предприятий, учреждений, учебных заведений (режим их работы), транспортных остановок; товарный профиль ближайших магазинов; погодные условия; канун праздников; время выдачи заработной платы основному контингенту покупателей и др.

Вторую группу факторов, оказывающих не менее существенное влияние на характер покупательских потоков, составляют: полнота и устойчивость ассортимента товаров в магазине; режим его работы; уровень организации торговли и качество обслуживания покупателей.

Обе эти группы взаимосвязаны и взаимообусловлены; причем первая в значительной мере предопределяет вторую.

В качестве объекта исследования нами были выбраны три универсала, расположенных в разных районах г. Минска с различными торвой площадью, временем ввода в эксплуатацию и т. д. (табл. 1).

Универсам «Центральный» относится к числу общегородских магазинов. Расположен он на главной магистрали города, вблизи от станции метро, по соседству с ГУМом. Два других универсала находятся в жилой зоне и имеют постоянный контингент покупателей.

Во всех этих универсалах наряду с основными группами продовольственных товаров широко представлены кулинарные изделия, плоды и овощи, непродовольственные товары. Имеются кафетерий с широким ассортиментом продуктов, пункт приема молочной посуды, собственный гриль-аппарат или пекарный цех для выпечки особых батончиков.

Комплексный характер обслуживания в универсалах положительно сказывается на интенсивности покупательских потоков, наращи-

Табл. 1. Важнейшие данные, характеризующие обследованные универсамы (1986 г.)

Универсам, номер, торг	Адрес	Год ввода в эксплуатацию	Торговая площадь, кв. м	Объем товаро- оборота, тыс. р.	Среднестатис- тическая численность работников
«Центральный», № 13 — Центральный РП	Ленинский проспект	1971	1200	9950	175
«Волгоград», № 24 — Московский РП I	Проспект газеты «Правда»	1980	1200	6940	103
Универсам № 31 — Фрунзенский РПТ	ул. Заславская	1986	800	3950	110

вании товарооборота и, как результат, — на эффективности работы магазинов. Широко используется прогрессивная технология доставки и продажи товаров в таре-оборудовании; налажено фасовочное производство с использованием весовых чекопечатающих комплексов «Дина». Регулярно производится пополнение товарных запасов в торговом зале; магазины обеспечены высокопроизводительными контрольно-кассовыми аппаратами.

Вполне обоснованным, на наш взгляд, является режим работы универсамов с 9.00 до 21.00 часа. Он хорошо согласуется с режимом работы соседних продовольственных магазинов, открывающихся на один час раньше и с обеденным перерывом в другое время.

Вместе с тем изучение характера покупательских потоков, опросы покупателей подтверждают целесообразность работы крупных универсамов без обеденного перерыва, что позволяет увеличивать товарооборот на 10—12 %.

Для работников торгового зала может быть составлен «ленточный» график ухода на обеденный перерыв. Этому способствует наличие в универсамах собственных столовых. При надлежащей информации о переходе на новый режим работы (без обеденного перерыва) поток покупателей сохранится на том же уровне.

В табл. 2 приводится средний товарооборот за каждый час работы, который косвенно отражает интенсивность покупательских потоков в указанных универсамах.

Анализ табличных данных показывает, что между 13.00 и 19.00 наиболее высокий уровень товарооборота, а в первые и последние часы, когда торговые предприятия работают на грани убыточности, — самый низкий. В связи с этим следует считать необоснованными некоторые высказывания о необходимости их более раннего открытия или позднего закрытия.

В то же время в таком большом жилом районе, как Юго-Запад, отсутствуют дежурные магазины (работающие после 21.00 часа). Целесообразно, на наш взгляд, продлить часы работы кафетерия в универсаме «Волгоград» до 23.00 (его помещение является относительно изолированным), после закрытия основного магазина. Причем

Табл. 2. Средний товарооборот за каждый час работы в % к дневному итогу

Универсам	Часы работы											
	9—10	10—11	11—12	12—13	13—14	14—15	15—16	16—17	17—18	18—19	19—20	20—21
«Центральный»	4	5	6	7	12	—	13	14	15	13	7	4
«Волгоград»	3	4	5	8	11	11	—	12	15	17	10	4
Универсам № 31	3	5	7	7	12	—	10	15	15	18	7	4

Примечание. Прочерк — обеденный перерыв.

здесь можно организовать продажу не только товаров ассортимента кафетерия, но и некоторых других, наиболее необходимых: хлеба, масла, сахара, консервов и т. д. Работа кафетерия в продленные часы позволит дополнительно обслужить не менее 200 покупателей и обеспечить универсаму прирост товарооборота до 3 %.

Далее, в рассматриваемых магазинах минимальный и максимальный товарооборот по часам рабочего дня соотносится как 4:15; 3:17 и 3:18. Примерно в такой же пропорции колеблются и покупательские потоки. Эти колебания практически устойчивы и поэтому должны быть учтены работниками магазинов в своей повседневной работе. В частности, до наступления часов «пик» необходимо подать в торговый зал достаточное количество товаров, а в узле расчетов, соответственно, увеличить количество контролеров-кассиров. К сожалению, это элементарное требование учитывается далеко не в полной мере, а в результате создаются очереди.

Самые большие потери времени покупателей наблюдаются в узлах расчета: в часы «пик» количество контролеров-кассиров увеличивается здесь незначительно, интенсивность же покупательских потоков удваивается. Кроме того, нередко образуются очереди у прилавков за товарами повышенного спроса.

В результате всего сказанного среднее время на совершение покупки увеличивается примерно на 4—8 мин, средняя стоимость покупки уменьшается почти на 20 %.

В часы наибольшего наплыва — с 13.00 до 19.00 — каждый покупатель универсама «Центральный» теряет в очереди не менее 5—7 минут. В результате общие потери за день здесь составляют более 80 чел./ч. Отсутствие очередей нужно принять за один из основных необходимых показателей эффективности работы универсамов.

В настоящее время в большинстве универсамов г. Минска составляется график выхода на работу всех основных категорий работников торгового зала через день (продолжительность работы 11,5 часа). При резких колебаниях покупательских потоков, о которых говорилось выше, количество работников, непосредственно занятых обслуживанием покупателей, в течение дня почти не меняется. Именно в этом первопричина очередей.

Недооценивается практика совмещения профессий, и прежде всего овладение продавцами (контролерами) профессией контро-

лера-кассира. В условиях неравномерных потоков покупателей подобный график должен применяться весьма дифференцированно, тем более что такая продолжительность рабочего дня отрицательно сказывается на самочувствии работников. Заметно снижается производительность труда и качество работы кассиров-контролеров, особенно в условиях постоянных очередей. К концу рабочего дня количество допущенных ими ошибок значительно возрастает. Но даже при таком графике, когда большая часть персонала магазина работает через день, определенная часть должна выходить на работу в часы наибольшего потока покупателей и работать 7—8 часов.

В обследованных нами универсамах игнорируется возможность привлечения на неполный рабочий день студентов, пенсионеров и других лиц, не занятых в общественном производстве, особенно в часы наиболее интенсивных потоков покупателей. В новых условиях хозяйствования вопрос выбора наиболее приемлемых графиков выхода на работу должен стать прерогативой трудового коллектива.

В минских универсамах целесообразно продолжить работу по совершенствованию товарного ассортимента. Дело в том, что к концу дня значительно «беднеет» ассортимент молочных, хлебобулочных, кулинарных изделий. Крайне ограничен ассортимент плодоовощной продукции. Оптово-розничные плодоовощные комбинаты города, проявляя величественный подход к снабжению магазинов, практически не уделяют внимания их завозу в универсамы.

Необходимо ускорить оборачиваемость непродовольственных товаров в универсамах, пополнив их ассортимент товарами более частого спроса, и в то же время исключить из продажи такие дорогостоящие товары редкого и периодического спроса, как постельное белье, сложные электротовары, музыкальные инструменты, фототовары, изделия из хрусталя, фарфора и др.

Универсамы г. Минска располагают значительными резервами повышения качества обслуживания населения и улучшения социально-экономических показателей. Об этом, в частности, говорят такие данные: занимая 15 % торговой площади продовольственных магазинов города, универсамы дают всего 10 % их товарооборота. Особенно низкий товарооборот на 1 м² торговой площади в универсамах, расположенных в новых микрорайонах города. Например, в универсаме «Волгоград» в 1986 г. он составил 5,8 тыс. р. по сравнению с 8,3 тыс. р. в универсаме «Центральный», т. е. на 43 % ниже.

Дальнейшее совершенствование организации торговли на основе более полного учета интенсивности покупательских потоков, и не только по часам, но и по дням недели, позволит повысить социально-экономическую эффективность работы универсамов.

Г. А. Давыдова, Г. В. Трояновская,
Р. П. Валевиц (БГИНХ)

О ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ УНИВЕРСАМОВ

Проблема повышения социально-экономической эффективности торговых предприятий и организаций приобретает особую актуальность в условиях перевода торговли (с 1987 г.) на новые условия