

## **ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Качество как категория отражает объективную характеристику объектов через совокупность их свойств. Качество торгового обслуживания, по нашему мнению, есть совокупность направлений, которые обуславливают способность торговли удовлетворять определенные потребности населения. Качество обслуживания является составным элементом и результатом интенсификации торговли, которая основана на применении все более эффективных средств производства и более совершенных форм организации труда, производства и управления торговым обслуживанием, технологических процессов, соответствующих современным достижениям научно-технического прогресса (НТП). Повышение качества торгового обслуживания на основе НТП предполагает:

- углубление процессов разгосударствления и приватизации предприятий торговли;
- рационализацию размещения и совершенствование структуры розничной и оптовой сети;
- качественное совершенствование состава розничной торговой сети и реконструкция устаревших предприятий и при необходимости замена их новыми, экономически и социально более эффективными;
- широкое использование в практике прогрессивных форм продажи товаров (самообслуживание с использованием тары - оборудования, в т.ч. модульного типа, продажа товаров по предварительным заказам, в т.ч. по телефону, продажа товаров с индивидуальным обслуживанием);
- достижение оптимального уровня развития прогрессивных элементов, определяющих МТБ торговли.

Характерными особенностями развития МТБ торговли является перенесение центра тяжести со строительства новых торговых предприятий на техническое перевооружение и реконструкцию уже действующих, увеличение доли средств, направляемых на эти цели в общем объеме производственных капитальных вложений, повышение в них удельного веса затрат на машины и оборудование.

Будучи динамичными, процессы повышения качества торгового обслуживания требуют разработки рекомендаций для эффективного управления ими. Важным условием их решения является рациональная территориальная организация розничной торговой сети. В комплексе мер по реализации этого направления значительное место занимают решение вопросов дифференцированного подхода к планированию развития торговой сети с учетом основных принципов организации торговой сети, которые определяют ее построение, типы предприятий и их размещение на территории. Возникает необходимость единовременного решения двух

проблем: с одной стороны, проведение единой хозяйственной, технической, кадровой политики развития торговой сети независимо от территориального размещения торговых предприятий, с другой - обеспечение комплексного торгового обслуживания во всех районах.

Для формирования эффективной системы обслуживания населения главным принципом организации торговой сети является создание на предприятиях торговли максимальных удобств для покупателей - широкий ассортимент товаров и услуг, комфорт и экономия времени на покупку. Наряду с этим при организации качественного торгового обслуживания необходимо руководствоваться следующими принципами:

- рациональное сочетание различных типов предприятий, отвечающих потребностям населения в каждой зоне населенного пункта;

- экономичность организации торговой сети, обеспечение рентабельности торговых предприятий;

- увязка схем размещения торговых предприятий с перспективами развития административных районов.

Решение вопросов организации торговой сети следует рассматривать в единстве с внедрением прогрессивных форм розничной продажи товаров, в частности с внедрением самообслуживания, что предполагает сокращение затрат времени покупателей на 30-40%, увеличение производительности труда работников торговли и повышение культуры обслуживания и социальной значимости данной формы продажи. Уместно отметить, что эта форма продажи используется на практике еще недостаточно эффективно ввиду медленного внедрения индустриальной технологии товародвижения с использованием тары -оборудования для доставки и реализации предварительно расфасованного на предприятиях или оптовом звене товаров. Пока же свыше 80% продовольственных товаров расфасовывается непосредственно в магазинах.

Рациональное построение торговой сети должно обеспечить: эффективное использование торговых площадей за счет внедрения оптимальной номенклатуры типов розничных торговых предприятий; разнообразие необходимого товарного ассортимента за счет организации крупных магазинов; внедрение прогрессивных форм продаж товаров, а также организацию дополнительных товарных услуг населению.

При переходе к рыночным отношениям одним из методов внедрения НТП в торговые процессы является реализация комплексных целевых государственных и региональных программ, где задачи макроэкономического регулирования решает государство, а хозяйственную деятельность осуществляет сеть торговых предприятий и организаций при поддержке государства. Развитие и совершенствование торговой сети должно основываться на принципе построения сети предприятий торговли в виде единой системы, отдельные предприятия которой функционируют как взаимосвязанные элементы независимо от форм собственности.