

ОСОБЕННОСТИ ТРУДА В ТОРГОВЛЕ, ОБУСЛОВЛИВАЮЩИЕ СПЕЦИФИКУ МЕНЕДЖМЕНТА В ОТРАСЛИ

Труд в торговле имеет двойственный характер — он включает как производительные функции в сфере обращения (транспортирование, фасование, упаковывание), так и непроизводительные функции, связанные с актом купли-продажи и сменой форм стоимости. На трудовые процессы в торговле существенное воздействие оказывают вероятностные факторы: колебания спроса и невозможность его точного предвидения. Неравномерность интенсивности потоков покупателей и их колебания во времени приводят к чередованию неизбежных простоев работников с чрезмерной напряженностью их труда, аритмия рабочих процессов порождает ряд управленческих проблем.

Работники массовых торговых профессий исполняют работу, связанную с постоянным эмоциональным и умственным напряжением и значительными физическими нагрузками — а в составе коллективов преимущественно женщины.

Торговле присуща субъективная неоднородность: торговый процесс — обязательное неразрывное сочетание профессионального труда одних участников с потребительской (непрофессиональной) деятельностью других. Постоянное взаимодействие профессионалов с непрофессионалами служит необходимым условием самой торговой деятельности.

Сущностью торговли являются товарно-денежные отношения, формой же воплощения этих отношений является общение, которое неотъемлемо от материальной стороны торгового процесса и имеет свои особенности.

Контакты во время обслуживания кратковременны и эпизодичны. Эпизодичность и связанная с ней обезличенность общения усугубляются низкой взаимной значимостью его участников, в чем заложен конфликтный потенциал.

Большое значение имеет объективная противоположность направленности части непосредственных интересов продавцов и покупателей. Покупатель стремится приобрести наилучшие товары по низкой цене — будут ли проданы остальные, ему все равно. Для продавца важно продать как можно больше товаров по высоким ценам. Обмен материальными ценностями, в котором заключается сущность торговли, содержит возможность ошибок и злоупотреблений. Это обстоятельство наряду с противоположной направленностью интересов порождает одну из наиболее неприятных особенностей торговли — взаимное недоверие.

Работники торговли олицетворяют перед покупателями весь комплекс: производство, распределение, хранение, доставку товаров и организацию их продажи. Продавец является единственным одушевленным представителем этой цепочки, который имеет непосредственный контакт с покупателем и на которого направлены личные реакции последнего (особенно отрицательные), спровоцированные недостатками в других звеньях. У покупателей это порождает неудовлетворенность обслуживанием, многочисленные претензии, а у работников торговли складывается впечатление беспредельной требовательности и придирчивости покупателей.

Положение продавцов и покупателей в процессе обслуживания нерав-

ноправное: покупатель выбирает, где и что ему купить, работник торговли такого права не имеет, он обязан обслуживать каждого, он вынужден общаться.

Важной особенностью торговли, влияющей и на обслуживание покупателей, и на отношения в коллективе, является материальная ответственность.

Независимо от того, насколько выражены указанные социально-психологические особенности трудового процесса, насколько они осознаны участниками, они обуславливают специфику управленческой деятельности в предприятиях отрасли, особенно операционный менеджмент и менеджмент персонала.

*И.Л. Игнатьева
БГЭУ (Минск)*

РОЛЬ ПРОФСОЮЗА В УПРАВЛЕНИИ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ ТОРГОВОЙ ОТРАСЛИ

История современного профсоюзного движения в Республике Беларусь начинается с 1990 г., когда была создана Федерация профсоюзов Беларуси (ФПБ). Эта организация представляет собой объединение отраслевых профсоюзов, которые, сохраняя самостоятельность своих действий, делегировали Федерации часть своих полномочий. Отраслевые профсоюзы имеют свои республиканские комитеты. Также существуют областные объединения отраслевых профсоюзов. Они включают в себя областные, городские профсоюзы, первичные профессиональные организации, цеховые, группы.

В торговой отрасли интересы трудящихся представляет Белорусский профсоюз работников торговли. Функции профсоюза, в том числе и профсоюза торговой отрасли, многообразны. Профсоюзы имеют право на социальную защиту граждан, осуществляют контроль за соблюдением законодательства Республики Беларусь по вопросам разгосударствления и приватизации государственной собственности, охраны труда и окружающей среды, обладают правом на ведение коллективных переговоров, контролируют выполнение коллективного договора, осуществляют общественный контроль за работой учреждений здравоохранения. Эти права отражены в законе о профсоюзах от 22.04.92 г. № 1605—XII.

Анализ работы республиканского комитета торговли дает возможность определить те мероприятия, которые осуществляются профсоюзом на самом деле. Так, за 2000 г. был реализован общественный контроль за соблюдением законодательства о труде, были приняты меры по восстановлению участников профсоюза на работе. За тот же период были выплачены денежные суммы по требованиям профсоюзных работников. Следует отметить, что Белорусский профсоюз работников торговли предпринимает определенные усилия по изданию методических разработок, проведению семинаров, выступлению в печати, радио, телевидении. Работники профсоюза торговли участвовали в подготовке лекций, докладов, вели работу по рассмотрению писем, заявлений, жалоб; осуществлялся личный прием работников.

Необходимо отметить деятельность отдельных профсоюзов работников торговли. С начала 2001 г. коллективы торговли Гомельской области вернулись к такой форме стимулирования труда, как соревнования. При этом об-