**ГРУППА 31-К Организация торговли**

 **Преподаватель - Чебыкина Галина Александровна**

**ДАТА: 14.11.20, 2 пары**

**ТЕМА: Складской технологический процесс в оптовой торговле.**

**Торгово-технологический процесс в розничной торговле. Функции розничной торговли, товарооборот, структура технологического процесса.**

**ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ**

1. **Задания выполняйте и отсылайте мне на эл.почту** galinochka1975ch@mail.ru .
2. **В теме укажите Фамилию и Имя, группу, тему урока.**
3. **Если у вас есть вопросы также высылайте мне на электронную почту.**
4. **Работу нужно сдать до следующего задания.**
5. **ВЫСЫЛАЙТЕ В ГОРИЗОНТАЛЬНОМ ПОЛОЖЕНИИ.**
6. **И ЕЩЁ, ПРОСЬБА. ПИШИТЕ ВОПРОС и ОТВЕТ, ТАК ЛЕГЧЕ ПРОВЕРЯТЬ (выделяйте, это к тем, кто так не делает)**

**Складской технологический процесс в оптовой торговле**

**ЗАДАНИЯ**

1. **Изучить теоретический материал**.
2. **Ответить письменно на вопросы:**
3. **От чего зависит общая продолжительность товародвижения?**
4. **От чего зависит скорость технологического процесса?**
5. **От чего зависит содержание и объем технологического процесса на складе?**
6. **На какие части подразделяется внутрискладской технологический процесс?**
7. **Из каких этапов состоит развёрнутая схема технологического процесса на складе?**
8. **Факторы складского технологического процесса…**
9. **Какие цели нужно предусматривать при составлении технологических схем?**
10. **Принципы организации складского технологического процесса и их сущность.**

**Теоретический материал.**

Основной технологический процесс на общетоварных складах в оптовой торговле представляет собой материально-вещественный поток готовых к потреблению продуктов производства (товаров). От организации и скорости складского технологического процесса зависит общая продолжительность товародвижения от пунктов производства до районов потребления. Его рациональная организация создает условия для эффективного использования емкости складских помещений. Происходит своевременное продвижение в розничную торговую сеть товаров в широком ассортименте, сохраняется качество товаров,' сокращаются товарные потери. Скорость складского технологического процесса зависит от выполняемых складом функций, условий поставки и степени механизации складских операций. Содержание и объем технологического процесса на складе зависят от вида склада, физико-химических свойств хранящихся товаров, объема грузооборота и других факторов.

Технологический процесс на складе представляет собой совокупность взаимосвязанных между собой операций, которым подвергаются товары с целью подготовки их к последующему этапу товародвижения. Это комплекс последовательно выполняемых операций, связанных с поступлением, подготовкой к приемке и приемкой товаров, размещением их на хранение, организацией хранения, подготовкой к отпуску и отпуском товаров. Совокупность складских технологических операций по разгрузке, перемещению, распаковке, приемке, размещению, укладке, хранению и отпуску товаров (доставке их покупателям) составляет содержание внутрискладского технологического процесса.

Содержание работ и операций определяется технологической схемой, размещением основных зон склада, системой используемых машин и оборудования. В технологической схеме систематизация всех видов работ и операций осуществляется по принципу последовательности их выполнения. При составлении технологической схемы учитывают особенности товаров, их упаковку, способы доставки.

Внутрискладской технологический процесс подразделяется на следующие составные части:

■ поступление и приемка товаров на складе;

■ хранение товаров на складе;

■ отпуск товаров со склада.

Отдельные части технологического процесса объединяются внутрискладским транспортом. Составные части внутрискладского технологического процесса включают множество разнообразных складских операций (разгрузка, перемещение, распаковка, приемка, укладка на хранение, отборка, сортировка, упаковка, погрузка и т.д.). Количество и характер этих операций зависят от степени их механизации и автоматизации, ассортимента, физико-химических свойств, условий отпуска товаров и др. факторов. Каждая часть складского технологического процесса выполняет определенные функции, вытекающие из роли и назначения складов.

Товары на склады поступают различными видами транспорта. При наличии железнодорожных подъездных путей товары могут поступать в вагонах или контейнерах. Значительная их часть завозится на склады автотранспортными средствами. Выполнение операций, связанных с поступлением товаров, предусматривает разгрузку транспортных средств, доставку товаров в зону приемки, распаковку и приемку их по количеству и качеству.

Принятые товары доставляют в зону хранения, где их размещают на стеллажах или укладывают в штабеля. В зависимости от физико-химических свойств товаров для них создают определенные условия хранения. Хранение, подсортировка, отпуск товаров связаны с необходимостью концентрации на складах товарных запасов, комплектованием товарного ассортимента, рациональным товароснаб-жением сети различных предприятий. После хранения товаров следуют операции, связанные с отпуском товаров покупателям. Это — отборка товаров; перемещение их к участку комплектования заказов; комплектование заказов; подготовка товаров к отпуску, (переупаковка, укладка на поддоны, в контейнеры); экспедиционные операции по отправке товаров покупателям (формирование маршрутов, погрузка транспортных средств, централизованная доставка товаров); сдача товаров получателям. Важными элементами технологического процесса являются погрузочно-разгрузочные работы, выполняемые с большими затратами физического труда. Складской технологический процесс проектируют, то есть планируют. В ходе проектирования технологического процесса устанавливают содержание, продолжительность, место, время, средства. Также определяются очередность выполнения всех последовательных и совмещенных операций с товарами, начиная с момента поступления их на склад до момента отправки со склада.

Развернутая принципиальная технологическая схема общетоварного склада включает следующие виды работ.

**I. Разгрузка транспорта**

Железнодорожных вагонов:

1.   Проверка целости пломб и вскрытие вагона.

2.  Осмотр состояния поступившего груза (проверяется состояние укладки и тары, отсутствие завалов).

3.  Разгрузка товаров по вариантам механизации:

а) укладка товаров на поддон;

б) укладка товаров на тележку.

4.  Первичная приемка товаров по количеству (проверка соответствия числа грузовых (тарных) мест сопроводительным документам).

5.   Перемещение сформированных партий (пакета, тележки):

а) на участок приемки;

б) в экспедиционный склад;

в) в зону хранения.

Железнодорожных контейнеров:

1.  Проверка целости пломб и состояния контейнера (отсутствие поломок и повреждений).

2.  Страховка и механическое перемещение контейнера на рампу.

3.  Перемещение контейнера в зону приемки товаров. Автомобильного транспорта:

1.  Проверка целости упаковки, первичная приемка по количеству путем сопоставления числа поступивших грузовых (товарных) мест сопроводительным документам.

2.  Укладка товаров по вариантам механизации:

а)  на поддоны;

б) на электротележку.

3.  Перемещение сформированных транспортных единиц:

а)  в зону приемки;

б) в зону хранения.

**II. Приемка товаров, поступивших в зону приемки**

1.  Вскрытие контейнеров и первичная приемка товаров (соответствие числа грузовых мест сопроводительным документам).

2.  Выгрузка товаров из контейнера на поддон.

3.  Приемка товаров по количеству:

а)  отбор тарных мест для вскрытия;

б)  вскрытие тары;

в)  подотчет количества единиц товара или первичных потребительских блочных упаковок, сверка с сопроводительными документами;

г)   укладка товаров на поддоны.

4.  Приемка товаров по качеству:

а)   отбор и перемещение всех проверяемых партий к рабочему месту товароведа — бракера;

б)  вскрытие тары;

в)  бракераж;

г)  укладка осмотренных образцов товаров в тару;

д) укладка тарных единиц на поддоны.

**III. Укладка на хранение**

1.  Перемещение грузовых пакетов от зоны приемки в зону хранения.

2.  Укладка на хранение в стеллажах или штабели.

**IV. Хранение**

Перемещение товаров с верхних в нижние ярусы стеллажей по мере высвобождения последних.

**V. Отборка товаров и комплектование заказов получателей**

1.  Вариант комплексной отборки:

а)   целого грузового пакета;

б)   части пакета со снятием товаров с поддонов;

в)   части пакета без снятия товара с поддона.

2.  Вариант индивидуальной отборки:

а)   целого пакета;

б)   части пакета со снятием товара с поддона;

в)   части пакета без снятия товара с поддона.

3.   Отборка из других устройств (вешал, ларей и др.).

**VI.   Перемещение в зону комплектования заказов покупателей**

а)товаров на поддонах;

б) отборочных тележек с товаром.

**VII.   Комплектование заказов и упаковка (укладка в тару-оборудование)**

а)   проверка правильности отборки товаров в соответствии с заказом;

б)   укладка товаров в инвентарную тару;

в)   опломбирование тарных (грузовых) мест.

**VIII. Помаршрутное комплектование партий товаров**

Перемещение товаров в инвентарной таре со склада на участок маршрутного комплектования (экспедицию).

**IX. Перемещение в зону погрузки**

а)  из экспедиции;

б)  с участка комплектования;

в)  из зоны хранения.

**X. Погрузка**

а)  автотранспорта;

б)  контейнеров;

в)  железнодорожных вагонов.

Развернутая принципиальная схема работ общетоварного склада не исчерпывает всего многообразия операций в связи с различными вариантами поступления товаров, специфических и грузовых характеристик отдельных товарных групп. Поэтому для организации работ на основе развернутой принципиальной схемы для каждого склада оптовой базы необходимо уточнение ее с учетом конкретных условий.

Технологические схемы работ различаются для складов по грузам: тарноштучным, длинномерным (лесоматериалы), тяжеловесным, доставляемым в крупнотоннажных контейнерах. Характер выполняемых складом функций (фасовка товаров, замораживание и др.), особенности товаров определяют виды основных и вспомогательных операций, влияющих на структуру технологического процесса. На подсортировочно-распреде-лительных (общетоварных) складах осуществляются складские операции по выгрузке товаров, сплошной или выборочной (согласно условиям договора) внутритарной проверке их количества и качества, организации хранения, подсортировке и комплектованию, отпуску и отправке получателям. На транзитно-перевалочных складах складские операции, упрощаются, так как поступающие товары не требуют подсортировки и хранятся непродолжительное время. Основными операциями на таких складах являются: выгрузка, краткосрочное хранение товаров, сортировка по месту назначения и погрузка крупными партиями на транспортные средства.

Склады сезонного и долгосрочного хранения осуществляют накопление и длительное хранение товаров. Поэтому первостепенное значение здесь приобретают операции по размещению и укладке товаров на хранение, по поддержанию оптимального температурно-влажностного режима хранения.

На продолжительность, характер и способы выполнения складских технологических процессов влияют различные факторы.

Факторы складского технологического процесса:

■ ассортиментная структура поступающих товаров;

■ физико-химические свойства товаров, определяющих способы складской обработки товаров;

■ выбор складских помещений для хранения товаров;

■ механизация погрузочно-разгрузочных и складских работ;

■ оснащение складов соответствующим оборудованием и средствами механизации;

■ структура запасов товаров и продолжительность их хранения;

■ наличие или отсутствие подъездных путей;

■ размер и планировка складских помещений и др.

Технологические процессы, связанные с преобразованием и обработкой грузопотоков товаров, определяют основные требования к видам, размерам и структуре складских помещений. Например, подсортировочно-распреде-лительные склады требуют достаточных помещений для распаковки, разбраковки, подсортировки товаров. Для транзитно-перевалочных складов основное значение приобретает наличие помещения для укладки товаров, комплектования партий товаров для отправки. Устройство склада во многом зависит от ассортимента товаров.

Характер технологического процесса, условия хранения товаров зависят от того, какие группы товаров будут храниться на складах. Как правило, склад представляет собой обособленное здание, состоящее из отдельных помещений, расположенных в определенной последовательности. Крупные склады включают комплекс зданий, имеющих единый двор. Здания могут быть одноэтажные, многоэтажные. Одноэтажные склады имеют преимущества перед многоэтажными. На одноэтажных складах более интенсивно используется складская помощь за счет применения повышенных нагрузок (до 3,5 тонны) на один квадратный метр, а также отсутствие шахт, лифтов, лестничных клеток. На одноэтажных складах грузы перемещают горизонтально, что позволяет быстро загружать, разгружать и транспортировать товары внутри склада. Имеется возможность ускорить проведение складских технологических операций за счет большой длины погру-зочно-разгрузочного фронта. Строительство и эксплуатация одноэтажного склада обходится дешевле, чем многоэтажного. Он более безопасен в пожарном отношении.

На организацию и технологию выполнения складских работ влияют размеры складской площади, ее внутренняя планировка, особенности устройства складских помещений. Например, крупный или мелкий склад, одноэтажный или многоэтажный; наличие подвальных помещений; внутренняя планировка и наличие перегородок внутри склада; уровень пола и погрузочно-разгрузочных платформ; ширина проемов и т. п. При разработке технологических схем складского процесса необходимо предусматривать достижение следующих целей:

■ максимальное использование складского объема и площади;

■ обеспечение сохранности товаров от повреждений и потерь в процессе складской переработки;

■ расширение номенклатуры применяемого торгово-технологического оборудования для выполнения складских операций;

■ обеспечение взаимосвязи средств механизации работ на различных участках (зонах) склада по грузоподъемности и производительности в соответствии с технологической схемой работ.

Например, технологические схемы для общетоварных складов площадью 10,0—25,0 тыс. кв. м предусматривают поступление товаров железнодорожным и частично автомобильным транспортом, отправку со склада в основном автомобильным транспортом. Основным складским оборудованием для укладки товаров являются стеллажи различных конструкций в сочетании с хранением отдельных товарных групп в штабелях. Наиболее распространенными внутрискладскими средствами механизации являются вилочные погрузчики (ЭП-05) и штабелеры (ЭШ-186), рассчитанные на пакетные системы обработки грузов в сочетании с ручными операциями отборки.

Определение технологических способов выполнения складских операций и выбор соответствующих схем механизации зависят от особенностей ассортимента различных групп товаров. Например, для овощей и плодов, поступающих насыпью, применимы другие технологические способы и системы механизации, чем для продовольственных товаров в фабричной упаковке или внешней таре. В зависимости от вида тары и упаковки, условий транспортировки, объема и массы товара выбирают подъемно-транспортные механизмы, места хранения и соответствующее оборудование для размещения товаров. Существенное влияние на общую продолжительность процесса товародвижения оказывает скорость выполнения складского технологического процесса. Она зависит от задач и функций, выполняемых складом, условий поставки товаров, степени механизации складских операций.

Рациональная организация складского технологического процесса предполагает соблюдение определенных принципов.

**Принципы организации складского технологического процесса**

**Планомерность**. Складской технологический процесс должен быть четко спланирован. Для этих целей разрабатываются календарные планы и графики поступления и отпуска товаров. Они позволяют заблаговременно подготовиться к выполнению операций по разгрузке, приемке, хранению и отпуску товаров. Кроме того, более производительно используются складские площади, транспортные средства и рабочая сила.

**Пропорциональность процесса**. Этот принцип означает, что все части складского технологического процесса, все операции, связанные между собой, должны быть пропорциональными. Они должны соответствовать друг другу по производительности, пропускной способности или скорости. Нарушение этого принципа вызывает возникновение узких мест, остановок и перебоев в работе. В соответствии с этим принципом планируются пропорциональные затраты труда в единицу времени на различных участках.

**Параллельность**. Данный принцип означает одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях технологического процесса на складе. Разделение и кооперация труда работников склада, расстановка оборудования производятся в соответствии с основными стадиями технологического процесса. Параллельное выполнение работ способствует сокращению цикла работ, повышению уровня загрузки работников. Улучшается эффективность труда рабочих на основе его специализации, выработки профессиональных навыков, достижений определенной степени автоматизма движений. Принцип параллельности организации складского процесса реализуется в полной мере на крупных складах с интенсивными потоками товаров.

**Ритмичность**. Ритмичность складского технологического процесса предполагает повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные отрезки времени. При этом товарные потоки могут быть равномерными и нарастающими (убывающими). Соблюдение ритмичности в работе склада способствует равномерному распределению рабочего времени. Это обеспечивает надлежащий режим труда и отдыха работников. Кроме того, наиболее полно используются транспортные средства и складские помещения. Отсутствие ритмичности часто зависит не только от работы самого склада, но и от внешних факторов: неравномерности поступления товаров, транспортных средств. Необходимо добиваться ритмичности поступления товаров от поставщиков и соответствующей ритмичности их отпуска.

**Непрерывность.** Данный принцип означает устранение или сокращение всякого рода перерывов в складском технологическом процессе. Непрерывность складского процесса обеспечивается организационными мерами — сменной работой экспедиции, вычислительного центра, управления.

**Рациональная организация товарного потока**. Этот принцип предусматривает внутрискладские перемещения товаров максимально короткими, непересекающимися, противоположно направленными путями. Пути движения товаров должны быть максимально выпрямленными как в горизонтальном, так и в вертикальном направлении. Такая организация товарного потока обеспечивает сохранение длительности выполнения отдельных операций и требует меньших затрат на перемещение грузов.

**Эффективное использование средств труда.** Принцип предполагает оптимальное использование планировки, емкости всех помещений и оборудования складов.

 Склады имеют различные помещения, которые по назначению делят на две группы: оперативные и вспомогательные. Оперативные помещения включают экспедиции, распако-вочные, камеры хранения товаров, сортировочные, фасовочные, упаковочные, тарные кладовые, транспортные рампы (платформы). К вспомогательным относятся: залы (комнаты) товарных образцов, лаборатории, административно-бытовые и технические помещения. Внутренняя планировка склада должна обеспечивать применение наиболее рациональных способов размещения и укладки товаров на стеллажах и поддонах. Она должна исключать отрицательное влияние одних товаров на другие при их хранении и обработке. Не должно быть встречных и обратных потоков, грузов. Обеспечивается возможность применения подъемно-транспортного оборудования. На крупных складах создаются зоны приемки, зоны хранения и зоны отгрузки товаров. Соответственно этим зонам определяются схемы технологических процессов. Экспедиции размещают чаще всего в центральной части здания. Они предназначены для приема и отпуска товаров. Экспедиции должны примыкать к автомобильным и железнодорожным рампам. На складах выделяют секции для подсортйровочных и упаковочных операций. Перегородки в таких секциях целесообразно делать передвижными. Административно-бытовые помещения должны быть изолированы от камеры хранения и располагаться в торговых частях здания.

**Полная сохранность свойств товаров.** Этот принцип является важнейшим принципом рациональной организации складского технологического процесса. Сохранность товаров достигается созданием надлежащего гидротермического режима хранения товаров в камерах хранения. В зависимости от ассортимента товаров камеры хранения могут быть универсальными и специализированными. Универсальные предназначены для хранения товаров, имеющих одинаковый режим хранения. Специализированные камеры хранения применяют для хранения определенных видов и групп товаров (ткани, меха, обувь, культтовары). Создание специализированных камер вызвано не только требованиями режима хранения, но и характером обработки грузов. Охлаждаемые камеры складов предназначены для хранения гастрономических, меховых и других товаров. Они размещаются обособленно, чаще всего в торцовой части здания и имеют отдельные вход и выход. Полная сохранность товаров достигается также удобной системой размещения и укладки товаров на хранение, организацией постоянного контроля в процессе хранения.

**Механизация и автоматизация складских операций**. Данный принцип играет важную роль в рациональной организации и осуществлении складского технологического процесса. В механизации и автоматизации складских операций заложены огромные резервы роста производительности труда складских работников. Также значительно повышается эффективность использования площади и емкости складов, ускорения погрузочно-разгру-зочных операций, сокращения простоев транспортных средств.

Одним из условий рациональной организации складского технологического процесса является четкое распределение обязанностей между работниками, выполняющими соответствующие операции. На больших складах практически все операции складского технологического процесса могут осуществляться одной группой работников. На крупных складах операции по приему, хранению к отгрузке товаров выполняют соответствующие функциональные подразделения работников.

**Торгово-технологический процесс в розничной торговле**

**ЗАДАНИЯ**

1. **Изучить теоретический материал**.
2. **Ответить письменно на вопросы:**
3. **Перечислите функции розничной торговли.**
4. **Розничный товарооборот и его сущность.**
5. **Опишите структуру розничного товарооборота.**
6. **Технологический процесс в магазинах – это…**
7. **Как классифицируются технологические операции выполняемые в магазине?**
8. **Запишите схематично три схемы торгово-технологического процесса.**
9. **К факторам, влияющим на организацию торгово-технологического процесса в магазинах, относят …**
10. **От чего зависит структура торгово-технологического процесса?**
11. **Какую роль играют коммерческие операции в торгово-технологическом процессе?**
12. **Начертите схему торгово-технологического процесса в магазине самообслуживания.**
13. **Какие операции относят к наиболее ответственным в торгово-технологическом процессе?**

**Теоретический материал**

В процессе товародвижения от изготовителя к потребителю конечным звеном является розничная торговля. В розничной торговле материальные ресурсы становятся собственностью потребителя. Розничная торговля — продажа товаров населению для личного потребления, а также предприятиям и учреждениям для коллективного потребления или хозяйственных нужд. Товары продаются через предприятия розничной торговли (магазины) и мелкорозничной торговли (павильоны, киоски, палатки, ларьки). Функции розничной торговли:

■ исследует конъюнктуру, сложившуюся на товарном рынке;

■ определяет спрос и предложение на конкретные виды товаров;

■ осуществляет поиск товаров, необходимых для розничной торговли;

■ проводит отбор товаров, их сортировку при составлении требуемого ассортимента;

■ осуществляет оплату товаров, принятых от поставщиков;

■ проводит операции по приему, хранению, маркировке товаров, устанавливает на них цены;

■ оказывает поставщикам, потребителям транспорт-но-экспедиционные, консультационные, рекламные, информационные и другие услуги.

Розничная торговля является выражением малого бизнеса в России. Она отличается многообразием форм частного предпринимательства в виде 000, ЗАО, ОАО, ПБОЮЛ, кооперативов и др. Данные о продаже товаров, о товарных запасах, по ассортиментной и внутригрупповой структуре, об объемах неудовлетворенного спроса собирают в торговых отделах государственных органов управления (администраций районов города, Комитета по торговле, Департамента потребительского рынка товаров и услуг). Показателем, характеризующим объемы и качество розничной торговли, является товарооборот.

**Розничный товарооборот** — это объем реализации товаров в денежном выражении. Он характеризует заключительный этапа движения товаров из сферы обращения в сферу потребления. Он констатирует общественное признание стоимости и потребительной стоимости товаров, отражает пропорции между производством и потреблением, спросом и предложением, реализацией и денежным обращением, объемом и структурой торговой сети, материальными и трудовыми ресурсами. Структура розничного товарооборота:

1.  Макроструктура — предусматривает общее, крупное деление товаров на роды (товары потребительские и производственно-технического назначения) и классы (продовольственные и непродовольственные товары).

2.   Товарно-групповая структура — отражает деление товаров по назначению, производственному происхождению (хлебобулочные изделия, молочные продукты, одежда, обувь, мебель и др.).

3.  Товарно-ассортиментная структура — учитывает соотношение отдельных видов товаров, входящих в определенную группу (одежда мужская, женская, детская; мебель для жилья, служебных помещений, офисов, дачи и т. п.).

4.  Микроструктура — показывает удельный вес конкретного товара в объеме реализации данного ассортимента (костюмы, пальто, спецодежда; обувь зимняя, летняя, демисезонная; телевизоры цветные, черно-белые, переносные и т. п.).

На структуру розничного товарооборота влияют социально-демографические, экономические факторы, климатические условия, национальные особенности региона.

Переход к рыночной экономике, появление большого разнообразия организационно-правовых форм, торговых предприятий обусловили потребность в новых подходах к организации и технологии торговых процессов, широкому развитию частной инициативы и предпринимательства.

Технологические процессы в торговле связаны с движением товара как потребительной стоимости и представляют собой продолжение процесса производства в сфере обращения.

**Торгово-технологический процесс в магазине** представляет собой комплекс взаимосвязанных торговых и технологических операций и является завершающей стадией всего торгово-технологичеекого процесса товародвижения. Оперативные, торгово-технологические процессы в магазине — это совокупность торговых и технологических процессов, последовательно взаимосвязанных, целью которых является доведение товаров в широком ассортименте и надлежащего качества до потребления с наименьшими затратами труда и времени.

**Торговый процесс** обеспечивает смену формы стоимости. Предметом труда здесь являются не только товары, но и покупатели. Торговый процесс обеспечивает не только доведение товаров до потребителей, но и изучение спроса населения, формирование ассортимента, рекламу товара. Структура торгового процесса, последовательность выполнения различных операций зависят от степени хозяйственной самостоятельности магазина, формы продажи, вида и типа магазина.

**Технологический процесс** обеспечивает обработку товарных потоков начиная с поступления товара в магазин и заканчивая полной подготовкой их к продаже. Он включает в себя такие операции, как приемка товаров по количеству и качеству, хранение, фасовка, упаковка, перемещение, выкладка на торговом оборудований. Технологический процесс осуществляется без участия покупателей. Обособление операции позволяет определить объем работ по каждой из них, место, время и способы их выполнения, необходимую численность работников, их рациональную расстановку.

**Технологический процесс в магазинах** — это совокупность наиболее целесообразных способов и средств, используемых при переработке, перемещении и продаже товаров, а также при обслуживании покупателей. Все технологические операции, выполняемые в магазине, делятся на три группы:

■ обеспечивающие процесс продажи и обслуживания покупателей —.выкладка товаров в торговом зале, их отборка или отпуск, предоставление дополнительных услуг покупателям;

■ связанные с процессом хранения товарных запасов в установленном размере и ассортименте;

■ связанные с процессом подготовки товаров к продаже — обработка товаров, их фасовка, перемещение в торговый зал.

Характер и содержание каждой операции, затраты труда и времени на их выполнение зависят от метода продажи, вида торгового оборудования, типа магазина и размера его торговой площади, ассортимента реализуемых товаров и их упаковки, состава и площади подсобных помещений, применяемых средств механизации, организации труда, материальной ответственности.

Между всеми торгово-технологическими операциями, выполняемыми в магазине, существует тесная взаимосвязь, поэтому результат каждой из них зависит не только от своевременности ее выполнения, но и от своевременности выполнения других операций.

В зависимости от степени готовности товаров, поступающих в магазины, способов их доставки, применяемых методов продажи различают три схемы торгово-технологического процесса.

Широко распространенной, но и наиболее сложной является первая технологическая схема, включающая разгрузку товаров из автотранспорта, приемку их по количеству и качеству, размещение на хранение, подготовку к продаже, подачу в торговый зал и продажу.

Вторая схема торгово-технологического процесса в магазине включает разгрузку товаров с автотранспорта, приемку их по количеству и качеству, хранение и продажу.

Третья схема торгово-технологического процесса предусматривает разгрузку товаров с автотранспорта, приемку по количеству и качеству и продажу.

Применение только одной какой-либо из схем в пределах одного магазина в настоящее время затрудняется, так как поступающие товары имеют различную готовность к реализации. Поэтому в практике работы большинства магазинов используются одновременно все три торгово-технологические схемы.

Схему торгово-технологического процесса разрабатывают для каждого конкретного магазина с учетом условий работы.

|  |
| --- |
| http://www.mnogosmenka.ru/kaplina/ris_221.jpg |

К факторам, влияющим на организацию торгово-технологического процесса в магазинах, относят:

■ уровень развития производства товаров;

■ состояние торговли и ее материально-технической базы;

■ квалификацию работников торговли, рост благосостояния и культуры населения.

**Содержание торгово-технологического процесса в магазинах**

Торгово-технологический процесс в магазине представляет собой комплекс взаимосвязанных торговых (коммерческих) и технологических операций и является завершающей стадией всего торгово-технологического процесса товародвижения. На этой стадии к осуществлению торгово-технологического процесса товародвижения подключаются розничные покупатели. Они, в зависимости от применяемых методов продажи товаров, могут играть в этом процессе весьма активную роль.

Структура торгово-технологического процесса, последовательность выполнения различных операций зависят от степени хозяйственной самостоятельности торгового предприятия, применяемого метода продажи товаров, типа, размера магазина и других факторов.

Большую роль в торгово-технологическом процессе играют коммерческие операции. Их своевременность и качество выполнения влияют на широту и глубину ассортимента предлагаемых товаров, бесперебойность торговли ими и в целом на качество обслуживания покупателей. К числу таких операций относят: изучение спроса покупателей, составление заявок на завоз товаров, формирование оптимального ассортимента, организацию рекламы. Естественно, что в самостоятельных торговых предприятиях характер коммерческих операций более сложный, чем в магазинах, не обладающих хозяйственной самостоятельностью. ,'"';■:

В общем виде схема торгово-технологического процесса в магазине самообслуживания с отделом индивидуального обслуживания покупателей представлена на схеме.

Таким образом, торгово-технологический процесс в магазине можно разделить на три основные части:

■ операции с товарами до предложения их покупателям;

■ операции непосредственного обслуживания покупателей;

■ дополнительные операции по обслуживанию покупателей.

|  |
| --- |
| http://www.mnogosmenka.ru/kaplina/ris_223.jpg |

На качество торгового обслуживания существенное влияние оказывают операции с товарами до предложения их покупателям. К ним относятся:

■ разгрузка транспортных средств;

■ доставка товаров в зону приемки;

■ приемка товаров по количеству и качеству;

■ доставка товаров в зону хранения, подготовки к продаже или непосредственно в торговый зал (в зависимости от степени готовности их к продаже);

■ хранение товаров;

■ подготовка товаров к продаже;

■ перемещение товаров в торговый зал;

■ выкладка товаров на торговом оборудование.

Наиболее ответственную часть торгово-технологического процесса в магазине составляют операции непосредственного обслуживания покупателей, к которым относятся:

■ встреча покупателя;

■ предложение товаров;

■ отбор товаров покупателями;

■ расчет за отобранные товары;

■ оказание покупателям дополнительных услуг.

На этой стадии торгово-технологического процесса между покупателями и персоналом магазина возникают межличностные психологические контакты, которые отражают сложные экономические отношения, связанные с куплей-продажей товаров. Поэтому в магазине должны быть созданы все условия для беспрепятственного ознакомления покупателей с предлагаемым ассортиментом товаров, для удобной отборки ими товаров и т. д. Третья часть торгово-технологического процесса включает выполнением операций, связанных с дополнительным обслуживанием покупателя. Они направлены на оказание ему разнообразных услуг, связанных с приобретением товаров (прием предварительных заказов, комплектование подарочных наборов и т. д.).

Торгово-технологический процесс в магазине должен строиться на основе следующих основных принципов:

■ обеспечение комплексного подхода к его построению;

■ создание максимальных удобств для покупателей;

■ достижение наиболее рационального использования помещений и торгово-технологического оборудования магазина;

■ создание для работников магазина благоприятных условий труда и отдыха, обеспечивающих высокую культуру и производительность труда.

Основные принципы организации торгово-технологического процесса в магазинах позволяют:

■ обеспечить комплексный подход к выработке оптимальных вариантов продажи товаров;

■ обеспечить наилучшие условия выбора товаров; их приобретение, экономии времени покупателей;

■ обеспечить соответствие торгово-технологического процесса научно-техническому уровню, использование передовой техники, прогрессивных трудовых процессов, научной организации труда;

■ достигать экономической эффективности торгово-технологического процесса за счет ускорения оборачиваемости товаров, экономии труда, роста его производительности, снижения издержек обращения;

■ сохранять физико-химические свойства товаров. Все эти принципы учитывают при составлении схемы торгово-технологического процесса в магазине.