

информации» [2];

- Указ Президента №243 от 10 июня 2011 года о маркировке товаров [3];
- Постановления Совета Министров и Министерства по налогам и сборам, регулирующие работу онлайн-касс, системы ЭДО и классификаторов [4].

В Республике Беларусь действует система маркировки товаров, при которой каждый товар получает уникальный DataMatrix-код, позволяющий отследить его путь от производителя до потребителя. Информация о маркировке передаётся в государственную информационную систему «Маркировка». Это позволяет снизить объём контрафактной продукции и повысить прозрачность товарооборота. Для функционирования этой системы используются международные стандарты GS1, а также национальные регламенты, определяющие форматы данных, порядок регистрации участников, правила взаимодействия через API.

ЭДО в Республике Беларусь – это ключевой элемент цифровизации торговли. Документы передаются между контрагентами в электронном виде, подписываются электронной цифровой подписью и хранятся в соответствии с требованиями законодательства. Внедрены унифицированные форматы (в основном XML), стандарты ЭЦП, порядок регистрации операторов ЭДО и интеграции с бухгалтерскими системами.

Все предприятия розничной торговли обязаны использовать онлайн-кассы, передающие фискальные данные в реальном времени в систему АИС «Кассы». Каждая касса проходит обязательную регистрацию, подключение к оператору фискальных данных и работает по утверждённому формату фискального документа. Такие меры позволяют государству контролировать выручку, налоговые поступления и защищать права потребителей.

Беларусь использует государственные классификаторы продукции, товаров и услуг, согласованные с ТН ВЭД ЕАЭС и международными кодировками. Это обеспечивает совместимость с системами других стран, облегчает экспорт и интеграцию в евразийское экономическое пространство.

Таким образом, стандарты – это основа цифровой торговли. Они обеспечивают совместимость, безопасность, прозрачность и эффективность всех процессов.

Список использованных источников

1. GS1 Belarus. Официальный сайт организации по стандартизации в области идентификации товаров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gs1by.org>. – Дата доступа: 11.04.2025.
2. Закон Республики Беларусь «Об информации, информатизации и защите информации» от 10 ноября 2008 г. № 455-З [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h10800455>. – Дата доступа: 11.04.2025.
3. Указ Президента Республики Беларусь от 10 июня 2011 г. № 243 «О маркировке товаров» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=P31100243>. – Дата доступа: 11.04.2025.
4. Министерство по налогам и сборам Республики Беларусь. Информация о системе АИС «Кассы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://portal.nalog.gov.by>. – Дата доступа: 11.04.2025.

УДК 331.5:339.37

НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Шотова М. С., студ., Радюк А. Н., к.т.н., доц., Шеремет Е. А., к.т.н., доц.

Витебский государственный технологический университет,

г. Витебск, Республика Беларусь

Реферат. В работе представлены основные направления повышения эффективности труда в розничной торговле.

Ключевые слова: труд, эффективность, качество персонала, численность, организация работ, мотивация и стимулирование, организация рабочего времени.

Персонал торговых предприятий отличается рядом специфических черт: преобладание женского труда, недостаточный уровень профессиональной подготовки и высокая текучесть кадров. Для решения этих проблем требуется комплексный подход к управлению производительностью, включающий: гибкое регулирование трудовых затрат с учетом сезонных и ежедневных колебаний спроса; оптимизацию кадровой структуры и повышение квалификации сотрудников; внедрение современных методов организации труда, минимизирующих потери рабочего времени.

Основные области эффективности труда в магазине розничной торговли представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Удельный вес тематики обращений

Трудовой кодекс Республики Беларусь (ТК РБ) регулирует трудовые отношения между работниками и нанимателями, устанавливает права и обязанности сторон, гарантии защиты труда и социальные нормы. Трудовой договор обязателен, возможен срочный (до 5 лет) или бессрочный. Рабочее время – до 40 часов в неделю, но возможен ненормированный или сменный график, особенно в магазинах с продлённым режимом. Обеденный перерыв – от 20 минут до 2 часов, выходные – минимум 42 часа подряд. Отпуск – не менее 24 дней в году. Зарплата не ниже госминимума, возможны доплаты за ночные смены, праздники и сверхурочные.

Компетентность руководителей и сотрудников магазина играет ключевую роль в успешной работе. Руководители должны проходить курсы по управлению, мотивации персонала, анализу продаж и операционному менеджменту, чтобы грамотно распределять задачи и контролировать процессы. Сотрудникам же необходимы программы по продукту (например, для продавцов бытовой техники – обучение от поставщиков «Samsung» или «BOSCH»), обслуживанию клиентов, работе с кассой и мерчандайзингу, чтобы минимизировать ошибки и ускорять обслуживание.

Важно внедрить систему наставничества, где опытные сотрудники помогают новичкам адаптироваться, а также проводить аттестации для оценки уровня знаний и навыков (например, 1С:Торговля для кассиров). Это позволит выявлять слабые места и точно их устранять. Еще один важный аспект – четкая постановка целей и KPI (ключевых показателей эффективности) для каждого работника, чтобы персонал понимал, какие результаты от него ожидаются и как они влияют на общий успех организации.

Гибкость и взаимозаменяемость персонала позволяют оптимизировать работу магазина, особенно в периоды пиковой нагрузки или при отсутствии некоторых сотрудников. Для этого важно иметь универсальных работников, способных выполнять разные функции (например, кассир может консультировать покупателей, а мерчандайзер – помогать на складе). Нехватку сотрудников в пиковые часы можно решить скользящими графиками, например, увеличение числа кассиров в часы «наплыва» (12:00-14:00, 17:00-19:00) или же кросс-обучение (кассиры могут консультировать, продавцы – работать на кассе (как в «Соседи»)). Это также снижает нагрузку на отдельных сотрудников и повышает общую эффективность.

Нормирование, регламентация и стандартизация процессов обеспечивают четкость и предсказуемость работы. Нормирование помогает определить оптимальное время на выполнение задач, регламентация устанавливает правила и последовательность действий, а стандартизация гарантирует единый подход к качеству обслуживания. Например, стандарты выкладки товара, скрипты общения с клиентами и алгоритмы решения конфликтных ситуаций (например, «Стандарт обслуживания клиентов» (5 шагов: приветствие, выявление потребностей, презентация товара, работа с возражениями, закрытие сделки)) упрощают работу сотрудников и повышают уровень сервиса.

Следует провести анализ по устранению времени нерегламентированной работы: зафиксировать реальные часы работы (когда сотрудники приходят или уходят, перерывы),

выявить часы пиковой нагрузки и потери времени.

Гибкие графики работы помогают учитывать индивидуальные потребности сотрудников и особенности бизнеса. Можно внедрить смены 4/2 или 2/2 (как в «Green») или «скользящие» смены с перекрытием в часы нагрузки, смены должны покрывать пиковые часы (например, 10:00–14:00 и 16:00–20:00). Также можно внедрить систему рабочего времени (например, тайм-трекеры или СКУД) и обеспечить возможность выбора смен (через мобильное приложение для персонала).

Можно воспользоваться технической поддержкой: использование программы для составления графиков (например, «Мегаплан», «1С:Зарплата и управление персоналом»). Дать сотрудникам доступ к мобильному приложению для учета времени (Toggl Track, TimeCamp).

Эффективная система мотивации способствует росту производительности и качества работы, а также укрепляет лояльность сотрудников. Это может включать в себя материальные стимулы и нематериальные.

Прямая материальная мотивация подразумевает: бонусы за выполнение плана, выполнение плана в часы сокращенной смены или за работу в неудобное время (утренние или вечерние часы) (например, +10 % к зарплате за превышение нормы продаж в «Виталюр»); премии за положительные отзывы клиентов (внедрение NPS-системы).

Примерами нематериальной мотивации или соцпакет подразумевают медстрахование, обучение и оплачиваемая стажировка, скидки на продукцию, гибкий график, отпуск, питание, оплата личной связи.

Моральная мотивация может включать: публичная похвала, доска почета, звание «Лучший сотрудник месяца» (как в «Короне»), благодарности, конкурсы с призами, отгулы.

Важно, чтобы система была прозрачной и справедливой, чтобы каждый сотрудник понимал, как его усилия влияют на результат.

Материальная ответственность работников магазина положительно влияет на производительность, так как снижает риски хищений и порчи товара, заставляет сотрудников более внимательно относиться к сохранности имущества и соблюдению правил работы.

Своевременное проведение инвентаризации позволяет выявлять недостатки, пересортицу и просроченную продукцию, что способствует более точному учёту товаров, минимизации потерь и оптимизации ассортимента, что в итоге повышает эффективность работы магазина.

Введение службы охраны снижает уровень краж как со стороны покупателей, так и персонала, что уменьшает финансовые потери и создаёт психологический эффект контроля, дисциплинируя сотрудников. Контроль качества товара обеспечивает удовлетворённость покупателей, снижает количество возвратов и жалоб, укрепляет репутацию магазина и увеличивает продажи.

Разработка договоров поставок с учётом возврата просроченного товара минимизирует убытки магазина, так как поставщики берут на себя часть рисков, что позволяет поддерживать свежесть ассортимента и снижать потери от списаний.

Наличие профсоюза может влиять на производительность двояко: с одной стороны, он защищает права работников, улучшая их мотивацию и лояльность, с другой – может ограничивать административные меры воздействия при нарушениях, однако в целом социальная защищённость персонала способствует стабильности коллектива и снижению текучести кадров, что положительно сказывается на работе магазина в долгосрочной перспективе.

Улучшение условий труда работников магазина напрямую влияет на их продуктивность, мотивацию и лояльность, что в конечном итоге повышает качество обслуживания клиентов и общую эффективность бизнеса. Важно обеспечить удобные рабочие места, а также правильно организованные зоны отдыха. Обеспечить комфортный микроклимат: хорошая вентиляция, кондиционирование летом и отопление зимой, а также контроль влажности воздуха создают благоприятную атмосферу для работы.

Также можно автоматизировать рутинные процессы, например, использование сканеров штрих-кодов, электронных ценников, систем учета товара, чек-листов для открытия или закрытия смены в 1С:Розница сокращает нагрузку на персонал и ускоряет обслуживание.

Создание дружелюбной атмосферы, тимбилдинга, совместные мероприятия и уважительное отношение со стороны руководства укрепляют командный дух.

Внедрение этих мер не только повысит продуктивность, но и снизит текучесть кадров, улучшит имидж работодателя и привлечет более квалифицированных сотрудников.