

## РОЗДІЛ 2. ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

### ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ПРОЦЕС У МАГАЗИНІ: ПОНЯТТЯ, НЕОБХІДНІСТЬ ТА ЗАВДАННЯ

### TRADE AND TECHNOLOGICAL PROCESS IN THE STORE: CONCEPT, NECESSITY AND TASK

У статті розглянуто сутність торгово-технологічного процесу, структуру і характер технологічних операцій. Розкрито організацію торгово-технологічного процесу у магазині та чинники впливу на ефективність його функціонування. Запропоновано систему ефективного управління торгово-технологічними операціями у магазині. Обґрунтовано раціональність керування товарними запасами на торговельному підприємстві та їх вплив для забезпечення стійкості асортименту та ритмічності здійснення торгово-технологічного процесу у магазинах. Розглянуто інструменти раціонального здійснення торгово-технологічного процесу та керування процесом обслуговування покупців, дотриманням правил продажу товарів і вимог культури торгівлі. Зазначено, роль правильної організації торгово-технологічного процесу на розвиток торговельного підприємства. За результатами дослідження визначено основні принципи організації торгово-технологічного процесу у магазині.

**Ключові слова:** торгівля, торгово-технологічний процес, магазин, комерційне середовище, торговельне підприємство, управління, технологічний процес.

В статті рассмотрена сущность торгово-технологического процесса, структура и характер технологических операций. Раскрыта организация торгово-технологического процесса в магазине и факторы влияния на эффективность его функционирования. Предложена система эффективного управления торгово-технологическими операциями в магазине. Обоснована рациональность управления товарными запасами на торговельном предприятии и их влияние для обеспечения стойкости ассортимента и ритмичности осуществления торгово-технологического процесса в магазинах. Рассмотрены инструменты рационального осуществления торгово-технологического процесса и управления процессом обслуживания покупателей, соблюдением правил продажи товаров и требований культуры торговли. Отмечено, роль правильной организации торгово-технологического процесса на развитие торгового предприятия. По результатам исследования определены основные принципы организации торгово-технологического процесса в магазине.

**Ключевые слова:** торговля, торгово-технологический процесс, магазин, коммерческое общество, торговельное предприятие, управление, технологический процесс.

УДК 658.871.8.07:005.216

**Василиха Н.В.**

к.е.н., доцент кафедри товарознавства та комерційної діяльності  
Ужгородський торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

*The article deals with the essence of the trade and technological process and the structure and nature of technological operations. The organization of the trade and technological process in the store and the factors influencing the efficiency of its functioning have been revealed. The system of effective management of trade and technological operations in the store has been offered. The rationality of management of commodity stocks at a trading enterprise and their influence for ensuring the stability of assortment and rhythmicity of carrying out of trade and technological process in stores have been substantiated. The tools of rational implementation of the trade and technological process and management of the customer service process, compliance with the rules of sales of goods and the requirements of the culture of trade have been considered. The role of the correct organization of trade and technological process for the development of a trading company has been noted. Modern retail trade in the development of trade and technological process takes into account the importance of the functioning of all elements of the commodity wheel and the preservation of consumer properties of goods and their delivery to buyers with the least aggregate costs, a high culture of service. At the same time, the qualification and management of the trade enterprise, commodity stocks, the range of goods, the quality of customer service are important for the rational implementation of the trade and technological process in the store. In a store, conditions must be created that ensure uninterrupted trade with minimum stocks of inventory, as well as to prevent loss of goods in the process of preservation, intra-storey transfer and sale of goods. This is achieved through the daily management of inventories. It should be aimed primarily at preventing the diversion of inventory from the stores of the required size. Necessary sizes of inventory for stores are established taking into account the amount of daily sales of goods, optimal sizes of one-time supplies and other factors. According to the results of the study, the main principles of organization of the trade and technological process in the store have been determined, which ensure the economic efficiency of its work.*

**Key words:** trade, trade and technological process, store, commercial environment, trade enterprise, management, technological process.

**Постановка проблеми.** Торгівля являє собою комерційне середовище, яке супроводжується ринковими відносинами. Одні торговельні фірми досягають успіху, а інші – зазнають поразки. Значною мірою це пов'язано з пошуком комерсанта та розвитком його особистості як професіонала, який вміє приймати правильні комерційні рішення, сприяти досягненню цілей торговельного підприємства [1, с. 6]. Важливою передумовою успішного розвитку торгівлі є умови сучасної інфраструктури

та чинники зовнішнього та внутрішнього впливу. Адже, торгівля є однією з найбільш інвестиційно привабливих галузей вітчизняної економіки та відіграє значну роль у формуванні доходів бюджетів усіх рівнів, а також у забезпеченні зайнятості працездатного населення країни. На важливість розвитку торговельного підприємства впливає значення та правильно організований торгово-технологічний процес. Сучасна роздрібна торгівля при розробці торгово-технологічного процесу вра-

ховує важливість функціонування усіх елементів товароруку та збереження споживчих властивостей товарів та їх доведення до покупців з найменшими сукупними витратами, високою культурою обслуговування.

### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Питання розвитку організації торгівлі, в тому числі торговельно-технологічного процесу у магазині за регіонами, знайшли своє відображення в працях таких науковців, як В. Апопій, В. Шевчук, Міщук, Н. Власова, Л. Котенко, Т. Тарасова, О. Нестеренко та ін.

**Формулювання цілей статті.** Дослідження сутності та необхідності торговельно-технологічного процесу у магазині. Для досягнення мети було розглянуто торговельно-технологічний процес у магазині, визначенні чинники впливу на його ефективність та систему управління.

**Виклад основного матеріалу.** Торгово-технологічний процес у магазині – це комплекс взаємозв'язаних операцій, послідовно виконуваних функціональними структурними ланками або окремими працівниками магазину з продажу товарів і надання послуг, приймання товарів, їх зберігання, підготовки до продажу, викладки та поповнення товарних запасів у торговому залі, спрямованих на доведення товарів до покупців з мінімальними витратами трудових, матеріальних і фінансових ресурсів [2, с. 82].

Торгово-технологічні процеси, що здійснюються в магазинах, умовно поділяють на основні та допоміжні.

До основних торговельно-технологічних процесів належить процес продажу товарів і обслуговування покупців, здійснення якого пов'язано з виконанням таких технологічних операцій: організація потоків покупців у торговому залі магазину; розміщення товарів у торговому залі та їх викладення на обладнанні, що забезпечує покупцям оптимальні умови їхнього огляду та вибору; організація розрахунків з покупцями за вибрані товари; надання покупцям додаткових торговельних послуг та інших.

До допоміжних торговельно-технологічних процесів належать: приймання товарів і тари; доставка товарів на місце зберігання; контроль та забезпечення необхідних умов зберігання товарів; підготовка товарів до продажу; доставка товарів у торговий зал; організація зберігання, повернення та виконання інших операцій з тарою [2, с. 83].

Основними завданнями управління торговельно-технологічними процесами у магазині:

- якість обслуговування покупців;
- раціональне управління асортиментом і товарними запасами;
- застосування сучасних методів продажу товарів;
- надання покупцям додаткових торговельних послуг;

- зниження витрат на виконання операцій торгово-технологічного процесу магазину;
- ефективне використання торговельних площ та торговельного обладнання тощо.

У торговельно-технологічному процесі підприємств роздрібною торгівлі виділяють торговий і технологічний процеси. Торговий процес забезпечує перехід товарів зі сфери обігу у сферу споживання і зміну форм вартості. Особливість цього процесу полягає в тому, що в ньому задіяні не тільки предмети праці (товари), але й об'єкти праці-покупці. Працівники магазинів здійснюють продаж товарів і обслуговування покупців, а покупці беруть участь у торговельному процесі. Основними елементами торговельного процесу є вивчення попиту населення, складання і подання заявок на завезення товарів, формування асортименту товарів, управління товарними запасами, рекламування товарів, їх продаж, надання покупцям додаткових послуг та ін. [3].

Варто зазначити, що основне завдання торговельно-технологічного процесу у магазині полягає в тому, щоб забезпечити результативність технологічних операцій. Структура і характер технологічних операцій залежить від асортиментного профілю магазину, методів їх продажу, місцем знаходження торговельного об'єкта, розміру торговельної площі, організацією розрахунків, товаропостачанням тощо рис. 1.

Таким чином, технологічна операція у магазині є завершальною частиною технологічного процесу продажу товару, яка забезпечує виконання циклу надходження товару в роздрібну торговельну мережу до задоволення потреб споживачів. Всі технологічні операції з підготовки товарів до продажу здійснюються в певній послідовності, перебувають у функціональній взаємодії і спрямовані на виконання основного завдання магазину – продажу товарів, а також на забезпечення високої культури обслуговування покупців. Торгово-технологічний процес з товарами до пропозиції їх покупцям включає операції з обробки товарних потоків, починаючи з розвантаження товарів у магазинах і закінчуючи повною підготовкою їх до продажу. Ці операції мають істотний вплив на рівень обслуговування покупців.

Торгово-технологічний процес у магазині складається з періодично повторюваних операцій, у чому виявляється його циклічність. У той же час торговельно-технологічний процес може протікати з різною динамічністю й інтенсивністю (протягом дня змінюється інтенсивність купівельних і товарних потоків, розрахункових і інших операцій). Крім того, окремі його операції можуть протікати з відхиленнями від заданих величин, що додає усьому торговельно-технологічному процесу в магазині ймовірний характер. Все це відбувається під впливом різних чинників.

Принциповою особливістю торговельно-технологічного процесу в магазинах є участь у ньому покуп-

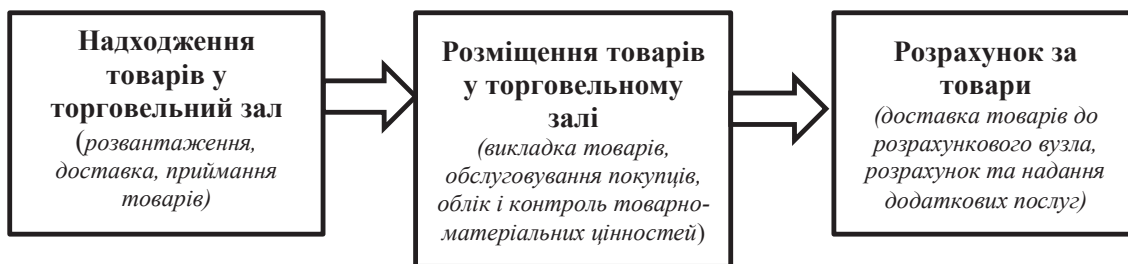


Рис. 1. Схема торгово-технологічного процесу у магазині

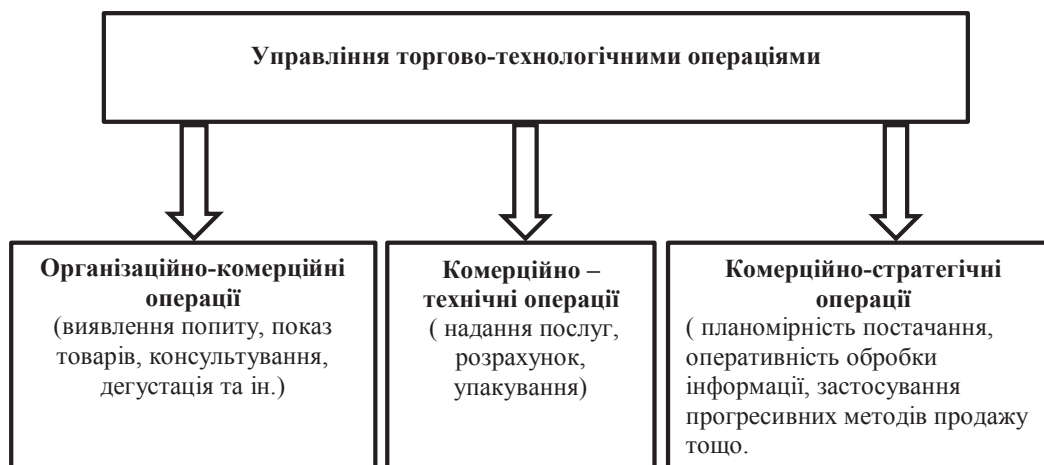


Рис. 2. Система управління торгово-технологічними операціями

ців як об'єктів праці торговельного персоналу, при цьому залежно від застосовуваних у магазині методів продажу товарів покупці можуть відігравати в торгово-технологічному процесі не тільки пасивну, але й досить активну роль. Сучасні реалії розвитку роздрібної торгівлі зосереджена на безпосередній увазі покупця, раціональному направленні та розподілі потоків покупців у магазині, рекламі нових товарів, організації сучасних технологій продажу.

Якщо характеризувати структуру й організацію торгово-технологічний процес у магазині, то слід зазначити, що на ефективність його функціонування впливають ряд чинників, зокрема:

- рівень розвитку виробництва товарів;
- стан торгівлі і її матеріально-технічної бази;
- кваліфікація торгового персоналу;
- тип магазину і розмір його торгової площі;
- склад і площа неторгових приміщень магазину;
- види торгово-технологічного обладнання;
- асортимент товарів, які підлягають реалізації, їх підготовленість до відпуску покупцям;
- застосовувані засоби механізації;
- форми організації праці та матеріальної відповідальності торговельного підприємства та інших факторів [3].

Для того, щоб забезпечити раціональне здійснення торгово-технологічного процесу в магазині, необхідна добре продумана система управління

всіма його операціями. Це дозволить більш ефективно використовувати приміщення магазину, торгово-технологічне устаткування, робочу силу і в остаточному підсумку створити умови для забезпечення високого рівня обслуговування покупців рис. 2.

Таким чином, система управління торгово-технологічними операціями повинна здійснюватися з використанням організаційно-комерційних, комерційно-технічних та комерційно-стратегічних операцій, що забезпечить розвиток торговельної діяльності.

Разом із тим, раціональність здійснення торгово-технологічних операцій залежить і від товарних запасів. Товарний запас – являє собою масу товарів, призначену для наступного продажу, що знаходиться в сфері обігу в процесі переміщення від виробництва до споживача. Основними цілями формування товарних запасів на торговельних підприємствах є:

- забезпечення стійкості асортименту та ритмічності здійснення торгово-технологічного процесу в магазинах та інших пунктах продажу для безперервної реалізації товарів покупцям, та найбільш повного задоволення їх попиту. Врахування цієї мети формування запасів є життєво необхідним для підприємства, оскільки забезпечує основу для його нормальної життєдіяльності в плановому періоді. Порушення стійкості асортименту това-



Рис. 3. Інструменти раціонального здійснення торгово-технологічного процесу

рів, скорочення його широти, перебої в реалізації окремих видів товарів мають не тільки від'ємний поточний результат (у вигляді зниження обсягів товарообороту та прибутку), але й негативні наслідки для іміджу та конкурентоспроможності підприємства, призводить до втрати покупців;

– накопичення товарів сезонного попиту, сезонного виробництва, дострокового заводу та цільового призначення [4, с. 174, 188].

Слід зазначити, що важливе значення для раціонального здійснення торгово-технологічного процесу у магазині мають кваліфікація та менеджмент торговельного підприємництва, товарні запаси асортимент товарів, якість обслуговування покупців. В магазині повинні бути створені умови, що забезпечують безперервну торгівлю при мінімальних обсягах товарних запасів, а також для запобігання товарних втрат у процесі збереження, внутрішньомагазинного переміщення і продажі товарів. Це досягається шляхом повсякденного керування товарними запасами. Воно повинно бути націлене насамперед на попередження відхилення товарних запасів від визначених для магазину необхідних їхніх розмірів. Необхідні розміри товарних запасів для магазинів встановлюються з урахуванням обсягу денної реалізації товарів, оптимальних розмірів разового постачання й інших факторів. Працівники магазинів стежать за відповідністю фактичних запасів товарів установленим їхнім необхідним розмірам і вживають заходів по їхньому регулюванню.

Керування процесом обслуговування покупців. Воно знаходиться в тісному взаємозв'язку з удо-

сконалюванням усього торгово-технологічного процесу в магазині, організації праці торгових працівників, дотриманням ними правил продажу товарів і вимог культури торгівлі. Тому варто систематично вивчати думка покупців про використовувані в магазині методах продажу товарів, асортименті реалізованих товарів, додаткових послугах, що робляться покупцям, і т.д. На основі цього вживають додаткових заходів по поліпшенню торгового обслуговування населення [4].

**Висновки з проведеного дослідження.** Отже, ґрунтуючись на вищесказане, можна виділити наступні основні принципи організації торгово-технологічного процесу у магазині: забезпечення комплексного підходу до його побудови, створення максимальних зручностей для покупців; досягнення найбільш раціонального використання приміщень та торгово-технологічного обладнання магазину, створення для працівників магазину сприятливих умов праці і відпочинку, що забезпечують високу культуру і продуктивність праці, забезпечення необхідної економічної ефективності роботи магазину.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Виноградська А.М. Комерційна діяльність торговельного підприємства. Київ : КНТЕУ, 2005. 278 с.
2. Голошубова Н.О. Організація торгівлі. Книга, 2004. 560 с.
3. Зміст торгово-технологічного процесу в магазині. URL: <https://pidruchniki.com/> (дата звернення: 27.01.2019).
4. Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства. Київ : «Хрещатик», 1999. 800 с.