

ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОЧОГО ЧАСУ АДМІНІСТРАТОРІВ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Зубко І.М., гр. МВ-16

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **Селютін В.М.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Робочий час є найціннішим ресурсом працівників управління. Його планування та раціональне використання є головною умовою успішної діяльності торговельних працівників і підприємства в цілому. За умов активізації торгівлі і появи нових форматів точність і своєчасність виконання торговельних та управлінських операцій стає актуальним завданням.

Основною метою дослідження був аналіз управлінських функцій, які виконують адміністратори торговельних підприємств. За об'єкти дослідження були обрані 10 середніх торговельних підприємств м. Харкова з формою самообслуговування, в яких є посада адміністратора торговельного залу, або обов'язки за цією посадою виконує старший продавець. Досліджувалися такі функції, як планування та організація роботи продавців, координація та контроль роботи підлеглих, підготовка звітів керівникам вищої ланки та деякі інші.

Дослідження проводилися з використанням методів спостереження, часткового хронометражу і обговорення змісту їх роботи з адміністратором і продавцями.

За результатами досліджень було виявлено наступне: близько 85...90% свого часу адміністратор використовує на спілкування з підлеглими та консультування, а 10...15% – на виконання інших функцій; тривалість робочого часу адміністратора перевищує норму на 2-3 години, а корисна зайнятість відповідно складає 5-6 годин. Причиною такого розподілу робочого часу адміністратора виявилася недостатня кваліфікація продавців, які не в повній мірі могли відповісти на запитання покупців, що призводило до перерозподілу часу в бік втрат робочого часу адміністратора.

Результати обстеження виявили необхідність проведення міні-тренінгів для продавців із закріплення знань щодо товарознавчих властивостей нових видів продуктів, які потрапляють до крамниць, обговорення психологічних проблем спілкування з покупцями та планування робочого часу адміністратора торговельного залу.