

ПРОБЛЕМИ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

Касьян І.А., гр. МВ-23

Науковий керівник – доц. Левченко А.В.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Основними проблемами розвитку роздрібно́ї торгівлі в Україні, що впливають на якість життя населення є: диспропорції в розміщенні об'єктів роздрібно́ї торгівлі на території країни, особливо в розрізі місто-село; велика частка нестационарних об'єктів, які здійснюють торгівлю в необлаштованих для цього місцях, з порушенням основних санітарно-гігієнічних правил торгівлі; неефективне використання наявних ресурсів та майна, що ускладнюється зменшенням товарного асортименту, й навіть відсутністю значної частини необхідних товарів; незадовільні техніко-технологічні характеристики сфери, недостатньо розвинена складська та логістична інфраструктура; недостатнє застосування прогресивних методів обслуговування, що, в першу чергу, є помітним у невеликих об'єктах торгівлі; недостатній рівень забезпеченості площами сучасного формату; відсутність ефективних механізмів захисту прав громадян, низька поінформованість населення щодо своїх прав та обов'язків тощо.

Основною проблемою багатьох підприємств роздрібно́ї торгівлі залишається низька якість обслуговування покупців. Визначення рівня якості торговельного обслуговування набуває важливого значення, оскільки на його основі керівники торговельних підприємств мають можливість визначити резерви покращення операційної діяльності.

Об'єктом оцінки якості обслуговування обрано супермаркет «Золочівський». Коефіцієнт загального рівня якості обслуговування (0,39) розраховано на підставі коефіцієнтів: стійкості асортименту товарів (0,67), впровадження прогресивних методів продажу (0,85), додаткового обслуговування (1), витрат часу на очікування обслуговування (1), завершеності покупки товарів (1), якості праці колективу (1,05), культури обслуговування з позиції покупців (0,42). Керівництву супермаркету слід звернути особливу увагу на проблеми низького рівня культури обслуговування покупців та нестійкості асортименту товарів. Підвищення культури обслуговування покупців можливе за рахунок впровадження Стандартів обслуговування, проведення низки тренінгів для торговельного персоналу, кваліфікаційного екзамену на отримання теоретичних знань та практичних навичок щодо виконання Стандартів обслуговування.