

# РОЛЬ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ТОРГОВЛИ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ

Кажаева О.И., канд. техн. наук  
Оренбургский государственный университет

Торговая отрасль является одной из самых быстроразвивающихся отраслей в России. Численность людей работающих в торговле составляет более 12 миллионов человек что составляет 18,4% работающего населения нашей страны. Однако, в настоящее время не всегда работники данной сферы имеют образование и навыки для работы в ней. Низкая квалификация, трехдневные курсы обучения продавцов и трёх месячные курсы подготовки «товароведов» (хотя таковыми после столь короткого обучения в магазинах они не могут называться) непосредственно сказывается не только на развитии торговли, но и на обслуживании покупателей и качестве товара. Поэтому сфера торговли особо интересна для изучения.

Структура кадрового обеспечения торговых предприятий прописана в ГОСТ Р 51305-99 «Розничная торговля. Требования к обслуживающему персоналу». Согласно данному стандарту к обслуживающему персоналу торгового предприятия относятся следующие профессии: заведующий отделом, администратор торгового зала; товаровед (с высшим или средним специальным образованием); продавец продовольственных товаров; продавец непродовольственных товаров; кассир торгового зала; экспедитор. «К обслуживающему персоналу предъявляют следующие требования:

- обеспечивать безопасность оказываемых услуг торговли и технологических процессов для жизни и здоровья покупателей, сохранность их имущества и охрану окружающей среды;

- иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для данной профессии» [1-5].

Конечно же, стандарт ГОСТ Р 51305-99 разработан в около двадцати лет назад, и торговля наполнилась новыми профессиями такими как : маркетолог, мерчендайзер, менеджер и некоторыми другими, что требует корректировки стандарта. Однако эти профессии не предполагают обучения у них достаточно глубоких знаний в области обеспечения и контроля за качеством товаров.

Несмотря на широкий спектр профессий занятых в данном сегменте рынка, анализ показывает, что существует много проблем кадрового обеспечения в торговле. Рассмотрим их:

1. Крайне низкая профессиональная подготовка.

После развала СССР произошел и распад системы образования и профессиональной подготовки кадров торгового предприятия. Из этой системы пропали торговые техникумы, институты, а все что осталось частично преобразовалось в многопрофильные институты, техникумы, колледжи, училища. Типовые программы обучения, предлагаемые ими, охватывают слишком широкий спектр направлений подготовки. Так одна специальность «Экономика

и бухгалтерский учет (по отраслям)», может готовить бухгалтеров, экономистов, менеджеров и некоторые другие специальности. Так же прекратился, ещё 1999 г, набор студентов по направлению подготовки Товароведение в Оренбургском филиале РЭУ им. Г.В. Плеханова, а с 2015 года нет набора на это направление подготовки и в Оренбургском государственном университете.

## 2. Низкий уровень заработной платы.

Проблема заключается в том, что заработная плата работников торговых предприятий сравнительно ниже, чем в иных отраслях, занятых обслуживанием населения. При этом интенсивность и продолжительность труда выше, особенно в сетевых торговых предприятиях. В связи с этой проблемой возникает другая проблема – высокая текучесть кадров.

## 3. Высокая текучесть торгового персонала.

Высокая текучесть торгового персонала присуща большей частью для сетевой торговли, особенно продовольственной.

Причины высокой текучести: постоянно высокая нехватка персонала, неадекватный подход работодателя к системе оплаты и стимулирования труда, низкие квалификационные требования, исчезновение государственной аттестации работников на соответствие профессии. Как следствие сложилась практика, согласно которой любой гражданин, старше 18 лет, за два - три дня «осваивает» профессию кассира – продавца в Учебном Центре одной из торговых сетей, несколько дней проходит обучение в магазине этой компании, после чего в поисках наиболее высокой заработной платы мигрирует по остальным торговым сетям города [6].

4. Недостаточно высокий уровень квалификации владельцев и менеджеров торговых организаций, это приводит к высоким издержкам и снижает эффективность работы предприятия. Настоящий фактор проявляется в том, что постоянно повышают свою квалификацию сегодня только владельцы и менеджеры высшего звена федеральных торговых сетей. А простые менеджеры среднего и первичного звена такой возможности лишены.

Владельцы торговых предприятий в регионах РФ лишены возможности эффективного обмена опытом, так как конкуренция вытесняет однотипных работников и предприятия.

## 5. Низкий престиж торговых профессий.

Проблема низкого престижа торговой профессии наиболее остро выражена в продовольственной сфере.

Основные причины заключены в следующем:

- невысокая механизация технологических процессов;
- монотонность труда;

- несоответствие условий труда требованиям времени - в стремлении сократить арендные платежи компания – оператор сводит ниже минимума условия труда и отдыха персонала. Во многих сетевых магазинах отсутствует зона хранения товаров, кабинет директора, комната отдыха, наблюдается совмещение мужской и женской раздевалки. В служебных помещениях для персонала отсутствуют окна;

- отсутствие продуманной системы повышения квалификации труда, перспективы повышения образования. Торговые предприятия проводят политику карьерного роста, выдвижения сотрудника по службе на более высокую должность, при этом уровень его образования не растет. Образуется разрыв между профессиональными навыками и уровнем образования специалиста.

6. Серьезные различия торговых предприятий в подходах к кадровой политике.

В настоящее время в отрасли отмечается разнообразие подходов предприятий к вопросу обеспечения кадрами, их профессиональной переподготовки. Некоторые предприятия самостоятельно готовят для себя кадры, организуя учебные центры. Другие, как правило, небольшие, используют политику «переманивания» уже подготовленных кадров.

Все эти проблемы не могли не сказаться на качестве обслуживания покупателей, а также на качестве и безопасности потребительских товаров. По многим видам товаров фальсификация достигает 40 % и более. Не редки массовые отравления некачественным алкоголем и другой пищевой продукцией.

Анкетный опрос сотрудников торговых предприятий города Оренбурга с целью изучения их кадрового состава позволил выявить наличие и специализацию образования работников торговых сетей и небольших магазинов.

По условию в каждом магазине у нас должны быть следующие сотрудники: руководители, товароведы, менеджеры и мерчендайзеры, продавцы и кассиры. Образование: высшее, техникум/колледж, училище. Опрос был проведен во многих магазинах Оренбурга, мы рассмотрим наиболее популярные магазины.

В магазинах «Пятёрочка» было опрошено 39 человек:

9 руководителей – у 4 из них имеется высшее образование, причем, только у одного по торговому или товароведному направлению, у остальных трех – другое направление образования, 3 человека окончили колледж/техникум так же по другому направлению, два человека окончили училище по другим специальностям.

6 товароведов – из них у двоих респондентов высшее образование по торговому или товароведному направлению, четверо других закончили техникум или колледж по торговому или товароведному направлению.

11 менеджеров или мерчендайзеров - 6 человек с высшим образованием, но не по торговому направлению, трое закончили колледж или техникум, из них только один имеет торговое направление образования и двое окончили училище по другим направлениям образования.

13 продавцов или кассиров – у двоих имеется высшее образование по другим направлениям, у 8 человек образование техникум/колледж, еще трое закончили училище по другим направлениям обучения.

Итак, из опрошенных 39 человек только 36% имеет высшее образование – 28% по торговому или товароведному направлению и 72% имеют высшее образование другого направления. 46% человек закончили техникум/колледж – 55% по другим направлениям подготовки и 45% по торговому или товароведному

направлению. 18% респондентов закончили училище по другим направлениям подготовки (рис. 1,2).

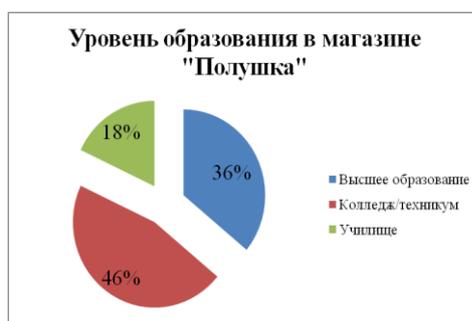


Рисунок 1 – Уровень образования в магазине «Полушка»

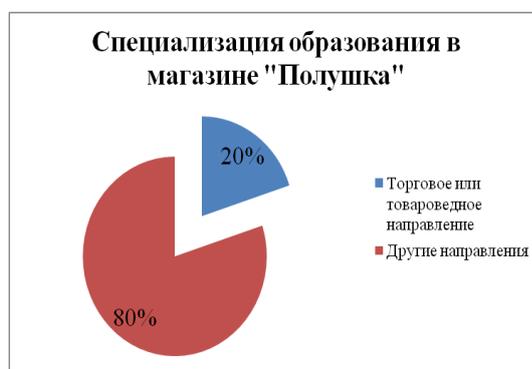


Рисунок 2 – Специализация образования в магазине «Полушка»

В магазинах «Магнит» прошли опрос 43 человека:

11 руководителей – 6 человек с высшим образованием по другим направлениям, 5 человек, окончивших колледж/техникум, двое из которых по торговому или товароведному направлению.

8 товароведов – 4 респондента с высшим образованием, из которых только один окончивший по торговому или товароведному направлению, 4 человека закончили техникум/колледж и так же только один человек окончил торговое или товароведное направление.

12 менеджеров или мерчендайзеров – из которых только у четверых человек высшее образование по торговому или товароведному направлению, пять респондентов закончили техникум/колледж по другим направлениям, трое закончили училище так же по другим направлениям.

12 продавцов или кассиров – у троих имеется высшее образование, у двоих из которых по торговому или товароведному направлению, у шестерых образование техникум/колледж, еще трое закончили училище по другим направлениям обучения.

Из выше сказанного видно, что из 43 респондентов 40 % имеет высшее образование из них так же 40% по торговому или товароведному направлениям и 60 % по другим направлениям. 47% окончили техникум/колледж – 27 % по

торговому или товароведному направлению, 73 % по другим направлениям. И 13 % закончили училище по другим направлениям (рис. 3,4).

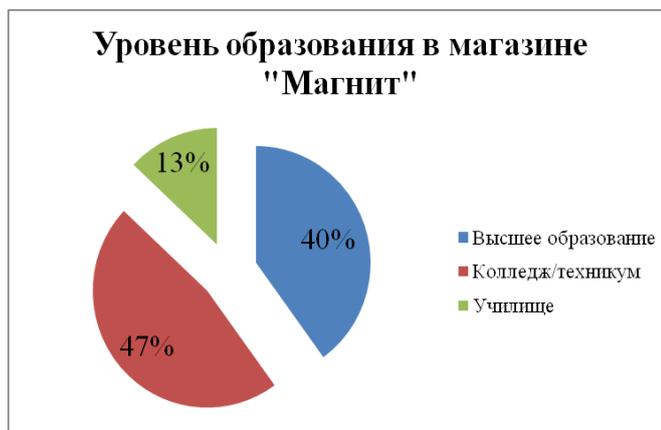


Рисунок 3 – Уровень образования в магазине «Магнит»

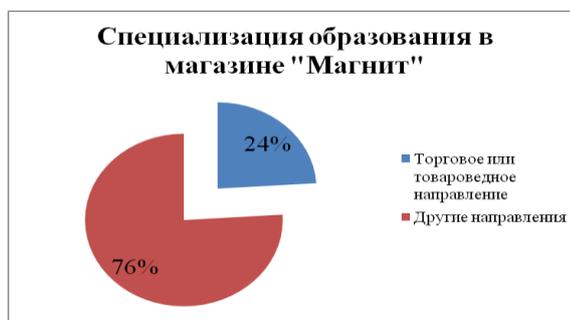


Рисунок 4 – Специализация образования в магазине «Магнит»

Так же был проведен опрос в магазине «Пятерочка», в нем участвовало 40 человек:

8 руководителей – все с высшим образованием, но только у одного по торговому или товароведному направлению.

5 товароведов – у двоих высшее образование, двое закончили колледж/техникум, один человек окончил училище. Все по другим направлениям.

12 менеджеров или мерчендайзеров – все с высшим образованием другого направления.

15 продавцов или кассиров – трое с высшим образованием, 8 закончили техникум/колледж, четыре училище. Так же все учились на другое направление, не связанное с торговлей.

Анализируя данный опрос мы видим, что у 63 % имеется высшее образование, но только у 12 % оно по торговому или товароведному направлению, 27 % человек окончили техникум/колледж и 100% по другим направлениям, 10 % закончили училище так же по другим направлениям (рис. 5,6).

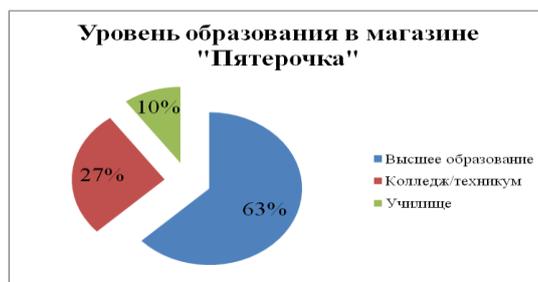


Рисунок 5 – Уровень образования в магазине «Пятерочка»

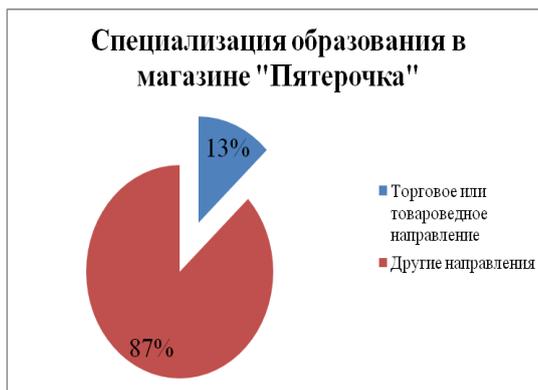


Рисунок 6 – Специализация образования в магазине «Пятерочка»

При опросе служебного персонала в магазинах «Сельпо», участвовало 41 человек:

7 руководителей – все с высшим образованием, но по другим направлениям подготовки.

6 товароведов – у двоих высшее образование по торговому или товароведному направлению, трое закончили колледж/техникум, один человек окончил училище. Все не по товароведному или торговому направлению подготовки.

13 менеджеров или мерчендайзеров – 7 человек с высшим образованием, но не по торговому направлению, четверо закончили колледж или техникум, из них только один имеет торговое направление образования и двое окончили училище по другим направлениям образования.

15 продавцов или кассиров – три человека с высшим образованием, пятеро закончили техникум/колледж, семь училище. Так же все учились на другое направление, не связанное с торговлей.

Анализируя данный опрос мы видим, что у 47% имеется высшее образование, но только у 12 % оно по торговому или товароведному направлению, 30 % человек окончили техникум/колледж и 100% по другим направлениям, 23% закончили училищета, же по другим направлениям (рис. 7,8).



Рисунок 7 – Уровень образования в магазине «Сельпо»

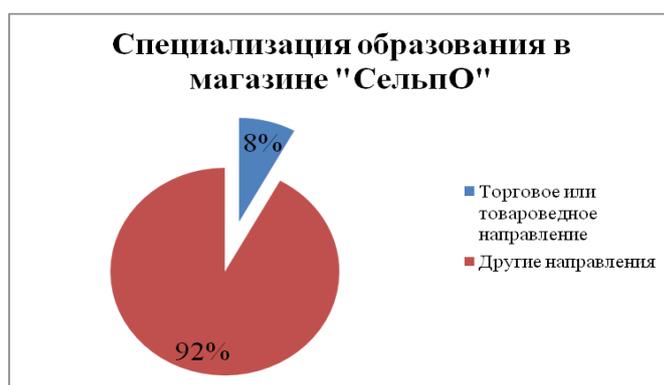
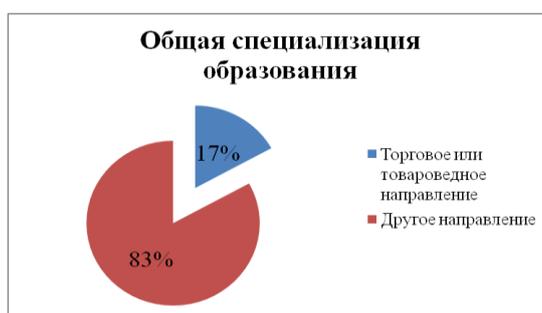


Рисунок 8 – Специализация образования в магазине «Сельпо»

По результатам опроса следует, что из 163 опрошенных – 46 % имеют высшее образование, 37% окончили техникум/колледж и 17% училище. Из них только 17% имеют образование по торговому или товароведному направлению (рис. 9,10).



Рисунок 9 – Общий уровень образования



## Рисунок 10 – Специализация образования в магазине «Сельпо»

В результате проведенных исследований было установлено, что в торговых организациях трудится мало людей с соответствующим их работе образованием, что, конечно же, очень плохо для всех участников торговли. У руководителей низко квалифицированные работники, которые плохо знают свои обязанности. Работникам тяжело выполнять работу, потому, что у них нет знаний. Покупатели получают плохое обслуживание, иногда не качественный товар в связи с недостаточной образованностью персонала. Магазин теряет прибыль, спрос и постоянных покупателей.

### Список литературы

- 1 *ГОСТ Р 51305-99 Розничная торговля. Требования к обслуживающему персоналу.* – Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/text/gostr5130599-roznichnayato.html>.
- 2 *Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2017 [Электронный ресурс].* Режим доступа: <http://bizlog.ru/eks/eks-1/>
- 3 *Тарифно-квалификационные характеристики (требования) по общеотраслевым должностям служащих, утверждены Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 06 июня 1996 г. N 32.* – Режим доступа: <https://zakonbase.ru/content/part/283240>
- 4 *ОК 016-94 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов, принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 26 декабря 1994 г. N 367 с 1 января 1996 г.* – Режим доступа: <http://base.garant.ru/1548770/>
- 5 *Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержден Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации N 37 от 21 августа 1998.* – Режим доступа: [http://autoexpert-center.ru/docs/kval\\_sprav.pdf](http://autoexpert-center.ru/docs/kval_sprav.pdf)
- 6 *Чеглов В.П. Кадровое обеспечение торговли: сегодня и завтра отрасли /В.П. Чеглов// Вестник Российского Государственного Торгово-Экономического Университета. – 2011. - №3(52). – С. 131-142.*