

УКД: 339.37

*В.С. Сімонова*

## НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОРГОВЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СИСТЕМИ СПОЖИВЧОЇ КООПЕРАЦІЇ

Досліджено сучасний стан і характеристику інформаційного забезпечення управління якістю торговельного обслуговування в системі споживчої кооперації. Сформовано висновок про наявність значного обсягу документів, які регулюють цей напрям діяльності кооперативних організацій і підприємств. Виявлено відсутність стандартів торговельного обслуговування споживачів.

The current state and characteristics of information quality management trading service in the consumer co-operatives is investigated. The conclusion about the presence of a significant volume as for documents that regulate the activity of cooperative organizations and businesses is formed. The absence of commercial standards of customer service is found out.

Ключові слова: торговельне обслуговування, якість обслуговування, споживча кооперація, торговельна діяльність, інформаційне забезпечення.

Раціональне використання інформаційних ресурсів визначає результативність реалізації поточних завдань, стратегічних цілей розвитку, сприяє підвищенню оперативності й оптимальності процесу прийняття управлінських рішень, зростанню показників ефективності фінансово-господарської діяльності, що в кінцевому результаті призводить до посилення конкурентних позицій організацій і підприємств. Інформаційне забезпечення характеризує рівень необхідної інформації як із зовнішнього інформаційного простору, так і внутрішнього середовища для керівників і робітників торговельних організацій і підприємств. Тому аналіз інформаційного забезпечення управління якістю торговельного обслуговування в організаціях і на підприємствах системи споживчої кооперації спрямований на визначення складу і повноти інформації, яка використовується для підготовки обґрунтованих управлінських рішень суб'єктом управління.

На законодавчо-нормативному рівні діяльність споживчої кооперації регламентують Конституція України, Господарський і Цивільний кодекси, Концепція розвитку національного кооперативного руху [1; 2], Закони України «Про кооперацію» [3], «Про споживчу кооперацію» [4], Укази Президента України «Про заходи щодо розвитку кооперативного руху та посилення його ролі в реформуванні економіки України на ринкових засадах» [2] і рішення вищих органів управління споживчої кооперації України: з'їздів, ради, правління Центральної спілки споживчих товариств, облспоживспілок, райспоживспілок і районних споживчих товариств тощо.

Відповідно до Закону України «Про кооперацію», який визначає правові, організаційні, економічні та соціальні основи функціонування кооперації в Україні, однією з причин створення споживчого кооперативу (товариства) шляхом об'єднання фізичних та/або юридичних осіб є організація торговельного обслуговування з метою задоволення споживчих потреб його членів.

На відродження і зміцнення демократичних основ споживчої кооперації, захист інтересів її членів і сільського населення як споживачів, які формують основний сегмент кооперативного ринку, спрямований Закон України «Про споживчу кооперацію» [4; 5]. Цей нормативний акт гарантує права організації та підприємств споживчої кооперації через взаємодію з органами державної виконавчої влади у питаннях організації торговельного обслуговування населення.

Торговельна діяльність та торговельне обслуговування в системі споживчої кооперації також здійснюються відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення» [6], де визначено загальні умови провадження торговельної діяльності, основні вимоги до торговельної мережі і торговельного обслуговування громадян, які здійснюють купівлю товарів для власних побутових потреб у підприємств, установ, організацій.

Відповідно до Порядку провадження торговельної діяльності в системі споживчої кооперації, торговельна діяльність реалізується через такі торговельні об'єкти: магазини (за

товарною спеціалізацією: продовольчий, непродовольчий, змішаний; за товарним асортиментом: універсальний, спеціалізований, вузькоспеціалізований, комбінований; за методом продажу товарів: індивідуального обслуговування, самообслуговування, торгівля за зразками або через торговельні автомати), павільйони, кіоски, палатки, лотки, товарні склади, крамниці-склади, магазини-склади. Суб'єкти управління системи споживчої кооперації враховують вимоги щодо дотримання в торговельних об'єктах необхідних санітарних норм, нормативних документів щодо зберігання, виробництва та продажу відповідних товарів, а також норм охорони праці.

Враховуючи порядок здійснення торговельної діяльності, на підприємствах споживчої кооперації розміщують на видному та доступному місці куточок покупця, який має містити інформацію про найменування власника чи уповноваженого ним органу, адреси та номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів, торговельний патент, ліцензії відповідно до встановлених законодавством вимог, книги відгуків і пропозицій. На фасадах торговельних об'єктів споживчої кооперації розміщують вивіску із зазначенням найменування, біля входу — інформацію про режим роботи, який встановлює суб'єкт господарювання самостійно. У разі проведення санітарних заходів, ремонту, технічного переобладнання, інших робіт у торговельних об'єктах споживчої кооперації суб'єкт господарювання розміщує поряд із інформацією про режим роботи оголошення про дату та період закриття. Здійснюючи виїзну (виносну) форму торгівлі, продаж товарів за допомогою інших нестационарних засобів, на робочому місці продавця встановлюють табличку, де зазначено прізвище та ім'я продавця, відомості про суб'єкта господарювання, що організував торгівлю.

Організації і підприємства системи споживчої кооперації у своїй діяльності керуються правилами торговельного обслуговування населення, які забороняють продаж товарів, що не мають відповідного маркування, належного товарного вигляду, на яких не зазначено строк придатності або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, строк придатності яких минув, а також тих, що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема ті, які засвідчують їх якість і безпеку. У документах на товари, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні зазначатися реєстраційні номери сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом.

Ґрунтуючись на правилах торговельного обслуговування, суб'єкт управління торговельного об'єкта споживчої кооперації забезпечує надання споживачеві у доступній формі необхідної, достовірної та своєчасної інформації про товари; сприяння споживачеві у вільному виборі товарів і додаткових послуг, проведення на його вимогу перевірки якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів із наданням йому контрольних-вимірювальних приладів, документів, які підтверджують якість, безпеку, ціну товарів; перевірку справності виробу, демонстрацію, якщо ж це можливо, його роботи й ознайомлення споживача з правилами користування.

Порядок розрахунків зі споживачами торговельних об'єктів споживчої кооперації регулюється правилами торговельного обслуговування та провідним нормативним документом, який регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг у системі споживчої кооперації, — Законом України «Про захист прав споживачів» [7]. Цей Закон встановлює права споживачів, зокрема право на належну якість продукції обслуговування.

Розрахунки за реалізовані товари можуть здійснюватися готівкою та/або в безготівковій формі. Касир та інший працівник, які мають право одержувати від споживача гроші за проданий товар, зобов'язані приймати без обмежень банкноти та монети Національного банку, які є засобами платежу, за номінальною вартістю, а також забезпечувати наявність у касі банкнот і монет для видачі здачі. Правильність розрахунку споживач перевіряє на місці, не відходячи від каси. Разом із товаром покупцю видають розрахунковий документ установленої форми на повну суму проведеної операції, який засвідчує факт купівлі товару. Касир чи інший працівник, із яким споживач розраховується за товар, повинен чітко назвати суму, що підлягає сплаті, суму, одержану від споживача, і покласти гроші окремо на видному місці, назвати споживачеві належну йому суму здачі та видати її разом із оформленим розрахунковим документом. Ціни на товари зазначають на ярликах (цінниках) або у покажчиках цін.

Особливості реалізації непродовольчих і продовольчих товарів у об'єктах торгівлі споживчої кооперації регламентуються правилами торговельного обслуговування. Вибрані споживачем непродовольчі товари за домовленістю з адміністрацією торговельного об'єкта можуть зберігатися в торговельному залі, на виписаному товарному чеку має бути зазначений час оплати. Якщо ж у визначений час споживач не вносить плату, товар надходить у продаж. Придбані великогабаритні товари, наприклад меблі, будівельні матеріали тощо, споживач має право залишити на зберігання у суб'єкта господарювання на узгоджений строк, обов'язково уклавши договір про зберігання відповідного товару. До товару, що зберігається, додається копія розрахункового документа, в якому зазначено строк зберігання, на товарі розміщується табличка з написом «Продано». Суб'єкт торгівлі протягом зазначеного строку відповідальний за зберігання і якість товару. Для реалізації непродовольчих товарів особистого користування, наприклад одягу, взуття тощо, суб'єкт господарювання повинен створити умови для їх примірки; для технічно складних товарів, які потребують перевірки, — умови для її проведення.

Продаж продовольчих товарів за межами торговельного приміщення здійснюється у відведених для цього місцях за наявності у суб'єкта торгівлі дозволу на розміщення пересувних малих архітектурних форм і за умови дотримання встановлених для товарів температурного режиму зберігання і санітарних норм. Під час продажу товарів і після закінчення виїзної (виносної) торгівлі суб'єкт господарювання зобов'язаний вживати заходи для дотримання чистоти на місці торгівлі та навколо нього.

Адміністрація торговельного об'єкта споживчої кооперації відповідно до правил торговельного обслуговування забезпечує кожного працівника одягом, що відповідає санітарним нормам; забезпечує наявність у працівників особистих медичних книжок установленного зразка, організацію і своєчасність проходження ними медичних оглядів і контроль за допуском їх до роботи за наявності необхідного медичного висновку. Для зберігання верхнього одягу й особистих речей працівників обладнується окреме приміщення.

Торговельний об'єкт споживчої кооперації обладнується відповідно до вимог нормативно-правових актів із питань охорони праці, здоров'я та навколишнього середовища, протипожежної безпеки, а також санітарних норм. При зберіганні товарів у підсобних приміщеннях і розміщенні їх у торговельних залах працівники зобов'язані дотримуватися принципу товарного сусідства, санітарних норм та умов складування і вимог протипожежної безпеки. Суб'єкт торгівлі повинен утримувати торговельні та складські приміщення, а також прилеглу до них територію відповідно до санітарних норм.

При здійсненні торговельного обслуговування законодавство забороняє безпідставне вилучення, приховування або затримування реалізації виставлених для продажу товарів, примушування споживача до придбання товарів неналежної якості або непотрібного йому асортименту, продаж товарів, вільна реалізація яких заборонена.

Суб'єкти управління організацій і підприємств системи споживчої кооперації, здійснюючи торговельну діяльність, мають керуватися номенклатурою справ, зокрема розділом «Організація торговельної діяльності», який формується з таких складових частин: відомості про виконання плану товарообороту, надходження і залишки товарів; графіки контролю роботи магазинів; графіки проведення активних форм торгівлі; директивні, нормативні та методичні документи з питань організації торгівлі; доповідні записки про результати перевірок торговельної мережі; журнал обліку використання автотранспорту; журнал обліку надходження продовольчих товарів; журнал обліку надходження непродовольчих товарів; журнал обліку надходження, повернення і залишків тари; журнал обліку проведених активних форм торгівлі; журнал обліку товарних запасів у магазинах; заявки магазинів на непродовольчі товари; заявки магазинів на продовольчі товари; інформація про розміщення і режим роботи торгової мережі; листування з питань організації торгівлі; матеріали про вивчення попиту; матеріали про обслуговування бюджетних установ, пільгових категорій населення; матеріали про транспортне обслуговування; постанови правління з питань організації торгівлі.

Також до документів, які регулюють організацію діяльності торгівлі споживчої кооперації і визначають якість торговельного обслуговування споживачів, належать: Інструкція з уцінки та розпродажу товарів застарілих моделей і фасонів, а також товарів, що частково втратили свою початкову якість в організаціях споживчої кооперації; Інструкція про порядок проведення перевірки правильності відпускання товарів на підприємствах торгівлі; Інструкція про порядок уцінки та списання застарілих періодичних і неперіодичних видань в організаціях споживчої кооперації; основні положення про порядок запису цін на товари у товарних документах, ярликах (цінниках) і описах фактичних залишків товарів; основні правила роботи магазинів; правила використання мір і вимірювальних приладів на підприємствах торгівлі; правила роботи автомагазинів; практичні вказівки щодо оформлення ярликів цін (цінників) на товари на підприємствах торгівлі споживчої кооперації.

До правил роботи магазинів системи споживчої кооперації включають інформацію про реалізацію товарів; прийом, зберігання і підготовку товарів до реалізації; прийом, зберігання і повернення тари; забезпечення збереження товарно-матеріальних цінностей; розрахунки зі споживачами; обов'язки і права директора чи завідувача магазину, його заступника, завідувача відділу магазину, продавців магазину; санітарних вимог; контроль за роботою магазину.

Отже, дослідивши сучасний стан і характеристику інформаційного забезпечення управління якістю торговельного обслуговування в системі споживчої кооперації, треба сформулювати висновок про наявність великої кількості документів, які регулюють цей напрям діяльності кооперативних організацій і підприємств. Ці документи ґрунтуються на забезпеченні можливостей для найбільш повного задоволення попиту споживачів у межах обраного сегмента споживчого ринку, створенні оптимальних умов для здійснення купівлі товарів за рахунок встановлення раціональних режимів роботи торговельних підприємств, вибору ефективних методів продажу, надання широкого комплексу додаткових послуг, розміщення внутрішньомагазинної інформації та застосу-

вання інших організаційно-технологічних заходів. Проте виявлено відсутність стандартів торговельного обслуговування споживачів, спрямованих на чітке та лаконічне формулювання правил поведінки продавців у типових ситуаціях, правил оформлення торговельних залів, прилеглої території тощо.

Впровадження процесу стандартизації необхідно здійснювати для того, щоб торговельний персонал організацій і підприємств споживчої кооперації у всіх магазинах торговельної мережі однаково якісно обслуговував споживачів. Це спричинено тим, що реалізація управління якістю торговельного обслуговування прямо пов'язана з місією кооперативних організацій та підприємств і є ключовою умовою формування їх високої конкурентної позиції на споживчому ринку.

1. Про господарсько-фінансову діяльність у 2007 році та основні напрями економічного і соціального розвитку споживчої кооперації України у 2008 році: постанова п'ятих зборів Ради Укоопспілки дев'ятого скликання / Україна. Укоопспілка // Вісті. Діловий випуск. — 2007. — 30 листоп. — С. 28–30; 2. Про заходи щодо розвитку кооперативного руху та посилення його ролі в реформуванні економіки України на ринкових засадах: Указ Президента від 19 грудня 2000 р. // Офіційний вісник України. — 2000. — № 51. — С. 23–24; 3. Про кооперацію: Закон України від 10 липня 2003 р. / Україна. Верховна Рада. — Ірпінь: НМЦ Укоопосвіта, 2003. — 24 с.; 4. Про споживчу кооперацію: Закон України від 10 квітня 1992 р. / Україна. Верховна Рада. — К.: Укоопреклама, 1992. — 15 с.; 5. Про сільськогосподарську кооперацію: Закон України від 17 липня 1997 р. / Україна. Верховна Рада. — К.: Укоопспілка, 1998. — 24 с.; 6. Про затвердження «Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення»: Постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. № 833 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>; 7. Про захист прав споживачів: закон України від 15 грудня 1993 р. № 3682-XII [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>; 8. Постанова III зборів XX скликання Ради центральної спілки споживчих товариств України від 10.11.2010 (Про програму інформатизації споживчої кооперації України на 2011–2015 роки) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.licasoft.com.ua/index.php/component/lica/?href=0&view=text&base=1&id=583075&menu=724427>.