

АНАЛИЗ ДЕЙСТВУЮЩИХ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО КАЧЕСТВУ УСЛУГ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Ашихмина Мария Александровна,
студентка 2 курса экономического факультета,
Вятский государственный гуманитарный университет
e-mail: mosik25576@mail.ru

В статье раскрыты вопросы и проведен анализ о нарушении или выполнении действующей нормативной документации в сфере розничной торговли, на примере 3х магазинов г.Зуевка.

Ключевые слова: Федеральный закон, розничная торговля, ИП

Розничная торговля является важнейшей отраслью хозяйственной деятельности. В сфере розничной торговли заканчивается процесс обращения товаров, и они переходят в сферу личного потребления. Розничная торговля – это реализация товаров непосредственно населению для личного потребления.

Субъектами розничной торговли являются: юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие розничную торговлю и зарегистрированные в установленном порядке.

Известному философу и политическому мыслителю И.А. Ильину принадлежит высказывание, чрезвычайно актуальное для нашего времени: «... русскому народу есть только один исход и одно спасение – возвращение к качеству и его культуре. Ибо качественные пути исхожены, выстраданы и разоблачены, и количественные иллюзии на наших глазах изживаются до конца». Действительно, к началу 80-х гг. мир вступил в период, когда качественные показатели во многих областях жизни пришли на смену количественным. В настоящее время качество услуг является очень серьезной проблемой российского рынка, которую невозможно решить без поддержки государства.

Механизмами государственного регулирования при этом могут быть:

- государственный контроль и надзор;
- лицензирование деятельности;
- утверждение нормативов качества.

В свою очередь деятельность предприятий розничной торговли регламентируется комплексом нормативно-правовых документов, основными из которых являются: Федеральные законы «О защите прав потребителей», «О Техническом регулировании», «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», ГОСТы, регулирующие требования к розничной торговле.

Насколько эффективно их применение в сфере розничной торговли? Проанализируем 3 предприятия различной специализации: города Зуевка, который

находиться в восточной части Кировской области, чье население примерно 9 тыс. человек и десятки предприятий розничной торговли. Автор данной статьи рассматривает следующие магазины:

1. Продовольственный магазин «Орион» И.П. Агафонов
2. Магазин по продаже детских товаров «Бегемотик» И.П. Махнева
3. Хозяйственный магазин «Наше хозяйство» И.П. Ашихмина

Характеристика предприятий представлена в ГОСТ Р 51773-2001 «Розничная торговля. Классификация предприятий». Основной упор делается на выявление индивидуальных признаков различных предприятий торговли через термины и определения, их классификацию, характеристику типов и общих требований предъявляемых к ним. Анализируемые предприятия относятся к типу «специализированные магазины». Согласно данного документа торговая площадь должна быть не менее 18 кв.м., что соответствует (в магазине «Орион» торговая площадь 56 кв.м., магазине «Бегемотик» - 125 кв.м., магазин «Наше хозяйство» - 94 кв.м.). Однако хочется отметить, что нормируемая ширина проходов в торговых залах магазинов не везде соблюдается. Так, при норме ширины между параллельно расположенным островным оборудованием 1,4 м, фактическая ширина в магазине «Бегемотик» 1,0-1,1м, а в магазине «Орион» ширина между холодильным оборудованием и стеллажами в торговом зале составляет 1,3 м при норме 1,6 м. Данные отклонения затрудняют свободное перемещение покупателей, выбор товара и, несомненно, влияет на качество услуг.

Требования к обслуживающему персоналу установлены в ГОСТ Р 51305-99 и определяют должностные характеристики всех лиц занятых в розничной торговле с целью качественного профессионального и культурного взаимодействия с покупателем. Стандарт учитывает и использует материалы таких важных документов единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий, закон РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об обеспечении единства измерений», правила эксплуатации ККМ (современное название документа ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»), и другие (всего 15). Поэтому, изложенные требования позволяют детализировать сферу деятельности конкретных категорий работников торгового предприятия, устанавливать критерии оценки их деятельности.

В ходе анализа на соответствие требований данного стандарта было выявлено, что индивидуальные предприниматели обеспечивают условия, необходимые для своевременного прохождения медицинских осмотров работниками и оплачивают прохождение медицинской комиссии (в магазине «Орион» работники проходят медицинский осмотр 2 раза в год, магазинах «Бегемотик» и «Наше хозяйство» добровольно 1 раз в 3 года). У каждого работника имеются личные медицинские книжки, которые хранятся у И.П. и выдается на руки только по требованию работника, при его увольнении, а так же переходе на другое место работы.

На данных предприятиях применяются контрольно-кассовые машины, включенные в Государственный реестр контрольно-кассовой техники, применяемой, на территории Российской Федерации, опломбированные в уста-

новленном порядке, зарегистрированные в налоговых органах. Расчеты с покупателями производятся в порядке, установленном в ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт». Однако в настоящее время в сфере услуг розничной торговли появились новые профессии: мерчандайзер, маркетолог, промоутер и др., деятельность которых так же осуществляется при взаимодействии с покупателем. Документ ГОСТ Р 51305-99 не может охватить эти категории персонала. В рассматриваемых магазинах данные категории пока отсутствуют, что в дальнейшем может сказаться на развитии этих предприятий.

Общая характеристика услуги розничной торговли, выделяющая ее от других сфер деятельности представлена ГОСТ Р 51304-99 «Услуги розничной торговли. Общие требования». В данном стандарте взаимосвязано учтены требования правовых и нормативных документов, регулирующих данную услугу (закон РФ «О защите прав потребителей», правила продажи отдельных видов товаров, правила продажи по образцам, СНиПы, правила по охране труда и другие, всего 31 документ). Не смотря на добровольный характер применения данного стандарта, требования функциональной пригодности, эргономики, безопасности и охраны окружающей среды являются обязательными для исполнения, особо значимые для потенциальных покупателей и общества в целом.

Если анализировать функциональную пригодность выполняемой услуги в Зуевских магазинах, то в целом можно отметить внимательное, вежливое, корректное обслуживание. Покупатель может видеть правильность взвешивания, отмеривания товара. При вручении покупки продавцы благодарят за покупку и приглашают заходить еще в магазин. Однако в магазине «Наше хозяйство» были жалобы от покупателей по поводу не всегда правильного общения с ними. Эти факты зафиксированы в «Книге жалоб и предложений». Кстати она должна находиться в «Уголке покупателя», размещаемом в торговом зале, но в магазине «Бегемотик» книга на стенде отсутствует, а находится в кабинете руководителя, что является нарушением.

Кроме того в «Уголке покупателя» в торговых залах рассматриваемых магазинах покупателю в доступной форме представлена следующая информация:

- текст Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- установленные нормативными правовыми актами правила продажи отдельных видов товаров.
- копия санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии объекта санитарным требованиям с приложением ассортиментного перечня;
- информация о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан (инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и др.);
- адреса и телефоны органов по защите прав потребителей;
- телефоны органов ГУВД, МЧС

Что касается информации на ценниках, то правила их оформления соблюдаются везде, кроме магазина «Наше хозяйство», где на момент проведения данного анализа было зафиксировано отсутствие написания на них даты поступления товара на продажу.

Требования безопасности услуг розничной торговли направлены на обеспечение пожарной, электрической, санитарно-гигиенической и другой безопасности в отношении помещений оборудования, инвентаря, персонала, реализуемых товаров и торгово-технологических процессов (приемка товаров, хранение, подготовка к продаже и отпуск покупателям).

При осуществлении торговой деятельности, в соответствии с ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» необходимо наличие следующих документов:

- санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам хозяйственной и иной деятельности, представляющих потенциальную опасность для человека с приложениями перечня видов выполняемых работ, ассортиментный перечень реализуемой продукции

- санитарные паспорта объектов, подлежащего дезинсекции и дератизации, а также договора на проведение дезинсекционных и дератизационных работ.

Эти документы имеются во всех трех магазинах.

Особое внимание уделяется безопасности товарного ассортимента. В магазинах оценка качества товаров проводится в соответствии с требованиями технических регламентов, стандартов на продукцию в сроки, установленные Правилами приемки товаров по качеству. В продовольственном магазине «Орион» соблюдаются требования к условиям и срокам хранения и реализации продуктов, а в магазине «Наше хозяйство» очень внимательны к срокам годности. На момент проведения данного анализа, мною не было обнаружено товаров с истекшими сроками.

Потребителям предоставляется вся необходимая документация, подтверждающая соответствие товаров требованиям нормативных документов, в том числе безопасности: копия сертификата соответствия или копия декларации о соответствии на продукцию. Руководство магазина «Орион» периодически проводит контроль за качеством и безопасностью реализуемой продукции.

Таким образом, во всех 3 магазинах обеспечена санитарно-эпидемиологическая безопасность для жизни и здоровья людей.

При хранении и выкладке товаров должно соблюдаться товарное соседство. В магазине «Наше хозяйство», как и в других магазинах, где присутствует ассортимент хозяйственных и парфюмерно-косметических товаров, наблюдается нарушение товарного соседства: как правило, косметические товары соседствуют с товарами бытовой химии, хотя площадь торгового зала позволяет изменить выкладку и соблюдать данное правило.

В целях обеспечения санитарно-гигиенических требований и охраны труда, работники торгового зала должны иметь спецодежду. Только в магазине «Орион» продавцы имеют единую форму одежды, в магазине «Наше хозяйство» у продавцов форменные жилеты, а в магазине «Бегемотик» форменной одежды вообще нет.

В рассматриваемых нами объектах торговли в соответствии с условиями пожарной безопасности установлены автоматическая пожарная сигнализация, установки пожаротушения, в том числе огнетушители. Разработаны и вывеше-

ны на видных местах планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара, предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре, а также ежеквартально проводится повторный инструктаж о мерах противопожарной безопасности. Все требования 1 раз в 3 года обязательно проверяет служба МЧС.

Требования охраны окружающей среды регулируют состояния окружающей среды на территории предприятий торговли (воздух, почва, водоемы, водопровод, канализация), а так же предусматривают соблюдение требований к системе санитарной очистке и уборки территории, переработки и утилизации упаковки.

Руководство анализируемых магазинов заключили договоры на вывоз твердых бытовых, пищевых отходов и крупногабаритного мусора с мусоровывозящими организациями производящими утилизацию и обезвреживание отходов, в том числе утилизацию использованных люминесцентных ламп. Таким образом близлежащая территория содержится в чистоте, что повышает имидж данных предприятий, в свою очередь покупатели могут воспользоваться услугами приемки перегоревших люминесцентных ламп, в том числе энергосберегающих.

Таким образом, проведя анализ действующих нормативных документов регулирующих услуги розничной торговли можно сделать следующие выводы:

- на сегодняшний день действует множество нормативных документов в сфере розничной торговли, однако не все они являются полноценными для применения в современных условиях (появились новые профессии, новое оборудование для расчета с покупателями и прочее);

- нормативная база меняется: появляются новые технические регламенты, вместе с тем, устаревают стандарты на продукцию; данные изменения должны отслеживать предприятия торговли для обеспечения требований безопасности продукции;

- нормативно-правовых документов регулирующих качество услуг розничной торговли очень много, в данной статье рассмотрены лишь некоторые, тем не менее, в исследуемых магазинах было выявлено, что не все требования нормативных документов соблюдаются.

Для повышения конкурентоспособности и привлечения еще большего количества покупателей необходимо постоянно отслеживать нормативную базу в сфере розничной торговли не только в анализируемых магазинах, но и в других предприятиях торговли.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р 51773-2001 «Розничная торговля. Классификация предприятий». РАЗРАБОТАН Научно-исследовательским и маркетинговым центром Минторга России и Департаментом маркетинга потребительского рынка и формирования государственных нужд Минторга России. ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания». ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 5 июля 2001 г. № 259-СТ.

2. ГОСТ Р 51305-99 «Розничная торговля. Требования к обслуживающему персоналу». ГОССТАНДАРТ РОССИИ Москва. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН научно-

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИМ И МАРКЕТИНГОВЫМ ЦЕНТРОМ МИНИСТЕРСТВА ТОРГОВЛИ РОССИИ. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ГОССТАНДАРТА РОССИИ ОТ 11 АВГУСТА 1999Г №244-СТ., ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ. ПЕРЕИЗДАНИЕ СЕНТЯБРЬ 2000

3. ГОСТ Р 51304-99 «Услуги розничной торговли. Общие положения». ГОССТАНДАРТ РОССИИ МОСКВА. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН ТЕХНИЧЕСКИМ КОМИТЕТОМ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ ТК-347 «Услуги торговли и общественного питания». ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ГОССТАНДАРТА РОССИИ ОТ 11 АВГУСТА 1999 № 243-СТ.

ANALYSIS OF THE EXISTING NORMATIVE DOCUMENTS ON QUALITY OF SERVICE OF RETAIL TRADE

Ashikhmina Maria Aleksandrovna,
2nd year student, Department of Economics,
Vyatka state University of Humanities
e-mail: mosik25576@mail.ru

The paper deals with the questions and the analysis of the violation or the implementation of the current regulatory documents in the sphere of retail trade, for example, 3 shops in the city Zuevka.

Keywords: Federal law, retail, IP(individual entrepreneur)