

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРУДА В ТОРГОВЛЕ

**Приходько В. В., старший преподаватель**  
*УО «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации»,  
Республика Беларусь, г. Гомель*

Аннотация: В статье автор рассматривает некоторые предложения по повышению качества труда в торговле. Дается авторское видение основных направлений стимулирования повышения качества труда работников розничной торговли.

Abstract: In the article the author considers some proposals for improving the quality of labor in the trade. The author's vision of the main directions of stimulation of improving the quality of workers retail

Ключевые слова: активизация интересов, взаимодействие интересов, согласование интересов, заработная плата.

Key words: activation of interests, the interaction of the interests, approval of interests, labor cost.

Активизация инновационного развития национальной экономики, концентрация усилий на разработке и внедрении новых конкурентоспособных видов продукции, новейших ресурсосберегающих, экологически чистых технологий, эффективных форм организации производства и труда, расширение инфраструктуры инновационной деятельности, характеризуют развитие экономики Республики Беларусь на современном этапе.

Критерием качественных структурных преобразований потребительской кооперации станет сохранение ее как конкурентоспособного торгового оператора в Республике Беларусь.

Исходя из целей, стоящих перед торговой отраслью Белкоопсоюза до 2020 года будут решены следующие задачи:

- дальнейшее развитие и оптимизация товаропроводящей инфраструктуры торговли для обеспечения ее максимальной эффективности;
- стимулирование развития торговли в райцентрах;
- обеспечение условий для дальнейшего поступательного развития торговли в сельской местности;
- совершенствование традиционных форматов торговли, а также дистанционной торговли;
- улучшение имиджа торговой отрасли потребительской кооперации [1, с.7].

Основной целью кадровой политики потребительской кооперации является обеспечение организаций квалифицированными кадрами, обладающими

необходимым уровнем подготовки для выполнения текущих и перспективных задач, сохранение и эффективное использование имеющегося кадрового потенциала, формирование стабильного кадрового корпуса, создание условий для закрепления кадров [1,с.7].

Для торговли потребительской кооперации Республики Беларусь на предстоящее пятилетие важным продолжает оставаться улучшение качества торгового обслуживания населения. Развитие торговой отрасли будет осуществляться на основе расширения ассортимента и повышения качества товаров, оказания покупателю дополнительных услуг, увеличения продажи товаров методом самообслуживания, увеличения времени работы организаций торговли.

В таблице 1 представлены данные основных показателей по труду и заработной плате работников системы потребительской кооперации Республики Беларусь за 2012-2014 годы.

Таблица 1.

Динамика показателей по труду и заработной плате работников торговли Республики Беларусь за 2012-2014 гг.

Показатели	Годы			Темп роста, %	
	2012	2013	2014	2013 г. к 2012 г.	2014 г. к 2013 г.
Среднесписочная численность работников торговли системы потребительской кооперации, чел.	40320	37551	38714	93,13	103,10
Производительность труда (нагрузка на одного продавца) работников торговли системы потребительской кооперации, млн бел. р.	521,1	669,1	784	128,40	117,19
Среднемесячная заработная плата работников торговли системы потребительской кооперации, тыс. бел.р.	2561,3	3434	3958	134,09	115,25
Среднемесячная заработная плата работников розничной торговли Республики Беларусь, тыс. бел. р.	3237,7	4555,1	5563,4	140,69	122,14

В 2014 г. наблюдалось увеличение среднесписочной численности работников по Белкоопсоюзу на 3,1 %. Производительность труда работников системы потребительской кооперации Республики Беларусь увеличилась. Так в 2014 г. в производительность труда увеличилась на 17,19 %. Среднемесячная заработная плата работников торговли также выросла. В 2014 г. в целом по

торговле системы потребительской кооперации она выросла на 15,25%. Так в 2014 г. по сравнению с 2013 г. в целом по торговле системы потребительской кооперации темпы роста производительности труда превышали темпы роста средней заработной платы, что свидетельствует об эффективном использовании трудовых ресурсов.

Однако сравнение среднемесячной заработной платы работников розничной торговли системы потребительской кооперации и работников розничной торговли всей Республики Беларусь свидетельствует о том, что в потребительской кооперации заработная плата значительно ниже. Так в 2012 г. она была ниже на 26 % , в 2013 г. – на 32 %, а в 2014 г. – на 4,05 %. Сложившаяся тенденция указывает на снижение стимулирующей роли заработной платы и усложнении хозяйственной ситуации в системе потребительской кооперации. Уровень жизни работников розничной торговли системы потребительской кооперации снижается.

В настоящее время становится аксиомой тот факт, что в условиях низкого жизненного уровня населения главным мотивирующим фактором становится заработная плата. Но основной особенностью развития торговой отрасли на нынешнем этапе развития экономики является то, что при желании нет возможности стимулировать повышение качества труда значительным ее увеличением. Это требует ориентации в большей степени на социальные и морально-психологические компоненты мотивации как альтернативы развития материального стимулирования.

С нашей точки зрения в современной практике хозяйствования правомерно было бы рассматривать как альтернативную форму стимулирования повышения качества труда в торговле систему активизации, взаимодействия и согласования разнообразных интересов,

Активизация интересов в современных условиях обусловлена неразвитостью потребностей у работников. По нашему мнению, следует рассматривать активизацию интересов как процесс их оживления, усиления и включения причины действий, которая позволит реально повышать качество труда.

Оживление интересов работника включает в себя его уважение как личности, подчеркивание его значимости для предприятия, формирование ожиданий работника от трудовой деятельности и вовлечение в процесс управления стимулированием. Право принимать решение, власть, присутствие элементов состязательности и выбора являются также усилителями интересов. Кроме того, на усиление личной заинтересованности работников в результатах своего труда особую роль оказывает социальная политика организации.

Экономическая литература, сегодня оперируя таким понятием, как «пакет услуг» для работников, выделяет нефинансовые вознаграждения (социальные и морально-психологические льготы), которые классифицирует следующим образом:

1) Льготы, связанные с графиком работы, т. е. создание «банка нерабочих дней» (отпуск и отгулы) и предоставление возможности воспользоваться ими по своему усмотрению;

2) Материальные нефинансовые вознаграждения (подарки, билеты в театр, оплата медицинской страховки, ссуды по льготной программе и скидки на приобретение товаров и т. д.);

3) Вознаграждения, связанные с изменением статуса сотрудника (повышение должности, обучение за счет фирмы, приглашение сотрудника в качестве выступающего или лектора);

4) Общефирменные мероприятия (юбилеи предприятия, Новый год, экскурсии, поездки за город, оплачиваемые обеды и др.);

5) Вознаграждения, связанные с изменением рабочего места работника (перенос рабочего места, выделение кабинета, наем секретаря, предоставление оборудования, мебели, автомашины и др.)

6) «вознаграждения-признательности» (элементарные комплименты сотруднику за работу, упоминание в средствах массовой информации, фото на видных местах).

Подобная классификация, с нашей точки зрения, удобна для маневрирования активизацией интересов. Взаимодействие интересов предлагаем рассматривать как взаимную связь интересов работника и организации. При найме работников с целью активизации и взаимодействия их интересов необходимо знакомить работников с «пакетом услуг», которые предоставляются ему при решении определенных целей организации, тем самым согласовывать интересы и реализовывать цепочку взаимосвязи: конкретный результат (успех) – конкретное поощрение.

Согласование интересов рассматриваем как выработку единого мнения работника и нанимателя по поводу надлежащего соответствия интересов для обеих сторон.

Основные направления, позволяющие с нашей точки зрения, способствовать повышению качества труда в торговле, включают в себя следующее:

- Исследование ситуации на рынке труда (макроэкономические и микроэкономические аспекты: особенности рынка труда Республики Беларусь, среднеотраслевую заработную плату работников, особенности организации их труда на предприятиях-конкурентах и др.).

- Изучение организационной культуры организация, при необходимости ее формирование или корректировка; влияние на воспитание у членов коллектива культуры внутрипроизводственных отношений.

- Разработка механизма выдвижения предложений по совершенствованию работы (выработка каждым работником предложений);

- Конкретизация видов деятельности, которые целесообразно мотивировать и увязка их с набором благ из «пакета услуг».

- Выявление работников, без которых эффективность работы организации оказывается под угрозой, и осуществление их премирования по особой схеме с учетом индивидуальных заслуг;

- Разработка персональных знаков отличия для работников (продавцов) в зависимости от качества их труда, что будет выглядеть как возможность морального поощрения.

- Руководителей функциональных подразделений наделение полномочиями премирования работников и предоставление им возможности самостоятельно распределять премию между работниками отделов;

- При убыточной работе торговой организации возможно поведение экспериментирования (в экономической литературе - «оплата против риска»), т. е. отказ от текущего премирования и при рентабельной работе - получение премий превышающих суммы текущего премирования в 2-3 раза.

- Для управления качеством труда как обязательный элемент на каждом предприятии следует проводить обучение новых работников независимо от опыта их работы в должности, стажа работы, которое включает в себя их участие в обучающей программе и обучение на рабочем месте.

- Режим труда должен согласовываться с работниками, в часы отсутствия значительного числа покупателей, работникам в качестве поощрения следует предоставлять свободные часы.

- Требованию времени сегодня в торговых организациях отвечает использование разработок социальной психологии в связи со значительной психологической напряженностью труда, связанной не только с трудностями в общении с покупателями, но и с материальной ответственностью. Необходимо в торговых организациях либо ввести должность штатного психолога, либо пользоваться услугами психологических консультаций с целью разработки программ снятия психологического стресса работников.

- Ввести в практику организации оплаты труда надбавку за качество труда, позволяющую стимулировать повышение качества труда в организации;

- Использовать при организации оплаты труда такой подход как «беспокойство об оплате труда работников со стороны руководителя». Суть такого подхода заключается в ежемесячном контроле (в день качества) руководителя за суммой выданной зарплаты каждому конкретному работнику. Но руководитель должен рассматривать заработную плату не с точки зрения поиска путей ее экономии, как это принято в современной торговой практике, а с целью определения путей повышения качества труда работников. Так, если за предшествующий период у работника была заработная плата выше, чем в отчетном периоде, то у работника выясняются причины ее снижения и совместно с руководителем определяются пути ее увеличения. Диалог должен вестись в «режиме свободного высказывания мнений». Это, в первую очередь позволит работникам выразить свое отношение по состоянию текущих дел в организации, во-вторых, позволит реально почувствовать себя в качестве участника организации материального стимулирования, повысить доверие работника к оценке его деятельности.

Реализация данных рекомендаций в современных условиях позволит торговой отрасли выйти на принципиально новый уровень конкурентоспособности.

### *Литература*

1. Об утверждении концепции развития потребительской кооперации на 2016-2020 годы: постановление Белкоопсоюза от 26.02.2016 г. № 47 – Минск: Белкоопсоюз, 2016. – 27 с.