



УПРАВЛІННЯ В РИТЕЙЛІ

Лекція з навчальної
дисципліни “Управління
ритейл-технологіями”

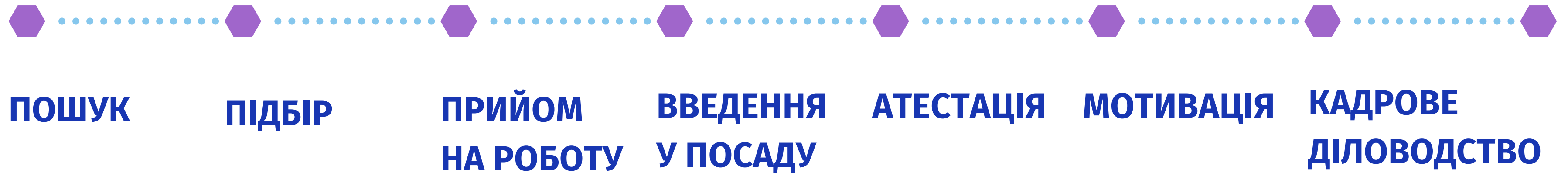


План

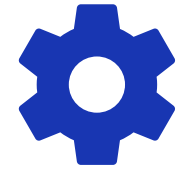
- 1. Менеджмент у ритейлі
- 2. Управління якістю у торговельному закладі
- 3. Система безпечності харчових продуктів
- 4. Автоматизація торгівлі



Управління персоналом



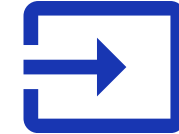
Конкурентні переваги на ринку праці



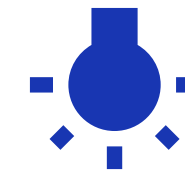
Стабільність компанії.



Колектив професіоналів-
грамотний
менеджмент.



Соціальні гарантії
(лікарняний, відпустка).



Соцпакет
(медичне страхування,
безплатне харчування,
оплата телефону тощо).



Рівень заробітної плати.



Можливість
кар'єрного росту.



Можливість
професійного навчання.



Робоче місце -
додатковий
комфорт в офісі
(кімнати релаксації тощо).



Репутація роботодавця.



Дотримання
обіцянок роботодавця.



Розмір компанії



Можливість вільного
графіка роботи /
віддалена робота.



Умови праці.



Офіційне оформлення
трудових відносин.



Місцезнаходження
роботодавця.



Міжнародна мобільність.



Лояльність
між працівниками
(дружний колектив).



Робочий графік.



Унікальна система
мотивації (велика увага
надається нематеріальній
мотивації).



Соціальна відповідальність.

Порядок пошуку, підбору та прийому персоналу

Процес пошуку **лінійного персоналу** ініціює керівник торговельного закладу, подаючи «Таблицю фактично відкритих вакансій» менеджеру з персоналу департаменту розвитку персоналу.

Пошук лінійного персоналу торговельного закладу здійснює менеджер з персоналу департаменту розвитку персоналу.

За укомплектованість штату торговельного закладу відповідальність несе керівник, тому бере безпосередню участь в організації пошуку та підбору персоналу.

Співбесіди з кандидатами на посаду та підбір лінійного персоналу торговельного закладу здійснює керівник торговельного закладу.

Керівник магазину несе відповідальність за укомплектованість штату, передбаченого штатним розписом.

Порядок пошуку, підбору та прийому персоналу

Процес пошуку і прийом **адміністративного персоналу** (керівник торговельного закладу, категорійний менеджер, адміністратор, оператор введення даних, технолог, начальник охорони) ініціюється письмовою заявкою про відкриту вакансію, яку подає регіональний директор керівникові департаменту розвитку персоналу.

Пошук персоналу адміністративного складу здійснює менеджер з персоналу департаменту розвитку персоналу на основі заявки (в письмовій формі).

Після одержання письмової заявки керівник департаменту розвитку персоналу дає розпорядження про організацію пошуку і залучення кандидатів менеджеру з персоналу.

Терміни подання «Заявки на пошук персоналу» на керівні посади - не менше ніж за 1 місяць до бажаної дати входження кандидата в посаду.

Підбір адмінперсоналу здійснюється на конкурсній основі. Конкурсний відбір проводиться у кілька етапів:

- співбесіда з менеджером з персоналу;
- співбесіда з керівником департаменту розвитку персоналу;
- співбесіда з керівником торговельного закладу;
- фінальна співбесіда із регіональним директором.

Рішення про прийом кандидата приймає регіональний директор.

Порядок пошуку, підбору та прийому персоналу

За організацію пошуку і залучення кандидатів на посади адміністративного складу у визначений термін відповідає керівник департаменту розвитку персоналу.

За організацію пошуку і залучення лінійного персоналу у визначений термін відповідає керівник торговельного закладу. З моменту написання працівником заяви про звільнення керівник торговельного закладу зобов'язаний внести потенційно відкрити вакансію у «Таблицю фактично відкритих вакансій» із зазначенням дати звільнення працівника та одразу надати цю інформацію у департамент розвитку персоналу (менеджеру з персоналу).

Для організації пошуку персоналу менеджер з персоналу використовує максимально можливу кількість каналів інформування, джерел інформації про потенційних кандидатів та інші методи роботи. Активно використовуються зовнішні та внутрішні джерела набору.



До джерел зовнішнього набору належать:

- розміщення оголошення про відкриті вакансії на входній групі (дверях) торговельного закладу;
- поклейка оголошень по місту. Такий метод надає можливість працівнику отримати додатковий дохід (наприклад, 0,50 грн / 1шт. + надання фотозвіту для департаменту розвитку персоналу);
- реклама на чеках. Ця реклама формується на основі щотижневого звіту про відкриті вакансії у торговельних закладах. Обов'язком керівника торговельного закладу є надання достовірної та актуальної інформації про відкриті вакансії у торговельному закладі станом на дату подачі інформації;
- робота з навчальними закладами. Презентація переваг компанії студентам та роздача анкет потенційним зацікавленим кандидатам;
- публікація і пошук персоналу в Інтернеті, зокрема через таргетингові оголошення у соціальних мережах (налаштовуються рекламні оголошення з таргетингом на цільовий регіон, демографію та інтереси). Потенційний кандидат залишає свої контактні дані для подальшого зв'язку із нами. Департамент розвитку персоналу надсилає керівникові торговельного закладу контактні телефони потенційних працівників. Керівник несе відповідальність за вчасне опрацювання цих контактів шляхом телефонної співбесіди та обов'язково надає зворотний зв'язок у департамент розвитку персоналу;
- пошук персоналу за допомогою інтернет-порталів rabota.ua / work.ua та ін.;
- публікація оголошень у пресі, через радіо, телебачення;
- кадрові та рекрутингові агентства;
- державні центри зайнятості, регіональні біржі праці;
- участь у кадрових виставках, форумах, ярмарках вакансій.



До внутрішніх джерел набору заміщення вакансій відносять:

- підготовку своїх працівників на підприємстві;
- просування по службі своїх працівників;
- пряме звернення до своїх працівників щодо рекомендацій на роботу друзів, знайомих;
- регулярне інформування всього колективу про наявні вакансії.





Первинний відбір кандидатів шляхом телефонного інтерв'ю проводить менеджер з персоналу. Кандидати, які пройшли телефонне інтерв'ю, запрошуються на співбесіду до керівника торговельного закладу.

Керівник проводить відбір кандидата на вакансію, розглядаючи та аналізуючи резюме. Далі кандидат заповнює анкету «Вакансія» та автобіографію.

Кандидат проходить оціночні методики: матрицю Равена, метод кольорових виборів Люшера, методика «Неіснуюча тварина», метод портретних виборів Сонді, метод «фігура», оперативна пам'ять, метод «переключення уваги».

Всі результати вносяться в оціночний бланк

Кандидат проходить співбесіду з керівником торговельного закладу; Керівник торговельного закладу приймає рішення щодо прийняття кандидата на роботу. Керівник інформує менеджера з персоналу департаменту розвитку персоналу в телефонному режимі про закриття вакансії.

Організація співбесід та підбору кандидатів на посади

Підбір персоналу – це процес вивчення психологічних і професійних якостей працівника з метою встановлення його відповідності до вимог робочого місця і підбору з наявних претендентів.

Перше знайомство з кандидатами і їхній відбір здійснює керівник торговельного закладу.



Керівник торговельного закладу проводить співбесіду з кандидатами на посаду, яка передбачає:

привітання,
представлення,
встановлення
контакту;

експрес-оцінку зовнішньої
підготовленості кандидата до
спілкування з потенційним
роботодавцем:

- акуратність в одязі;
- чисте і нестоптане взуття;
- акуратна зачіска (борода, вуса);
- чисто поголений;
- відсутність жувальної гумки в роті;
- відсутність або наявність зайвої кількості прикрас та інших аксесуарів;
- відсутність або наявність яких-небудь сумок, портфелів, зайвих для першої зустрічі з роботодавцем;
- помірне чи непомірне використання парфумів та ін.

оцінку готовності до
спілкування:

- перші слова при вході, спілкування в черзі кандидатів;
- зайві вибачення;
- слабкість і тремтіння в голосі;
- хода;
- тремтіння рук;
- відкритість у спілкуванні тощо.

виявлення зовнішніх і мовних
ознак, характерних для
різного виду залежностей і
відхилень (зловживання
алкоголем, наркотиками
тощо).

Порядок прийняття рішення про прийом на роботу

Рішення про прийом на роботу лінійних працівників торговельного закладу приймає керівник на основі результатів проведеної діагностики, співбесіди, анкети «Вакансія», резюме. Рішення про прийняття чи не прийняття претендента має бути об'єктивним і приймається «замовником» (операційним директором / керівником торговельного закладу) відкритої вакансії.

Рівень відповідності професійним та посадовим вимогам визначається на основі таких параметрів:

- відповідність особистісних та психологічних рис кандидата вимогам професіограми;
- рівень професійних знань та досвід;
- схильність до навчання та професійного зростання.

Пріоритет у прийнятті на роботу буде надаватися особам, які схильні до саморозвитку, професійного та соціального зростання, схильні до тривалої роботи в організації.

Прийом на роботу осіб пільгових категорій (інваліди, соціально не захищені та молоді спеціалісти тощо) відбувається відповідно до чинного законодавства України.

Відповідність вимогам визначається на основі вивчення автобіографічних даних, професійно-психологічної діагностики кандидата та співбесіди.

Після проходження ввідного навчання та юридичного оформлення трудових взаємовідносин працівника і роботодавця процедура пошуку і прийому персоналу вважається завершеною, а вакансія оголошується попередньо закритою (інформується департамент розвитку персоналу, зокрема менеджера з персоналу).

Порядок прийняття працівників на роботу

Після прийняття рішення про прийом кандидата на роботу йому надається перелік документів, які він зобов'язаний надати:

- трудову книжку;
- медичну книжку;
- копію паспорта (1, 2, 3, 10 та 11 сторінки);
- копію довідки про присвоєння податкового номеру;
- копію документів про освіту (з додатком);
- копію військового квитка;
- копію посвідчення водія;
- заяву на отримання соціальної пільги;
- відомість про фізичну особу;
- довідка ОК-5 або ОК-7 з пенсійного фонду про страховий стаж;
- копію свідоцтва про народження дитини (віком до 14 років);
- договір про повну індивідуальну матеріальну відповідальність;
- угода про доповнення договору про повну індивідуальну матеріальну відповідальність;
- заяву на згоду про дачу персональних даних;
- зобов'язання про нерозголошення комерційної таємниці;
- фотокартки (2 шт. розміром 3x4 або 6x4);
- інші документи, які можуть бути пов'язані з пільгами на оплату праці або іншими додатковими умовами (чорнобильське посвідчення, посвідчення пенсіонера, довідка про групу інвалідності, про багатодітну сім'ю, про статус одинокої матері, дитина-інвалід тощо);
- резюме / автобіографію написану від руки;
- заяву про прийняття працівника на роботу;
- особову картку працівника.

Порядок прийняття працівників на роботу

Після подання вказаних вище документів працівник пише заяву про прийняття роботи.

При прийнятті на роботу працівнику встановлюється випробувальний термін. Строк випробувального терміну встановлюється згідно із посадами:

адмінперсонал - два місяці;

лінійний персонал - один місяць.

Якщо протягом строку випробування встановлено невідповідність працівника посаді, на яку його прийнято, керівник магазину протягом цього строку може розірвати трудові відносини до завершення строку випробування.

Якщо строк випробування закінчився, а працівник продовжує працювати, він автоматично вважається таким, що випробування витримав (ніяких додаткових наказів оформлювати не потрібно). У подальшому розірвати з ним трудові відносини можна лише на загальних підставах.

Керівник зобов'язаний завести особову справу на працівника, до якої повинні входити вищезазначені документи, а також:

- анкета «Вакансія»;
- оціночний бланк;
- договір про матеріальну відповідальність та додаток до договору про матеріальну відповідальність,
- зобов'язання про нерозголошення комерційної таємниці (підписані працівником);
- накази про прийняття, про надання відпусток, про заохочення, про стягнення, про звільнення;
- атестаційні анкети та висновки атестаційних комісій;
- заява про прийняття на роботу, завізовану керівником торговельного закладу;
- щоденник «Ввідного навчання».
- заповнена особова картка (із вклеєною фотокарткою);

При прийнятті на роботу працівника в обов'язковому порядку ознайомлюють з посадовою інструкцією під підпис.



Порядок адаптації персоналу

Адаптація - це процес пристосування або зміни власної поведінки працівника до нових професійних, соціальних або економічних умов праці в організації. Процес пристосування співробітника до нової організації буде успішним, якщо її норми і цінності колективу стануть нормами і цінностями нового працівника.



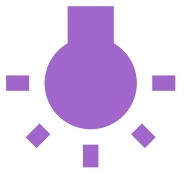
Етапи адаптації



Формування загального уявлення про компанію, її основні напрямки діяльності



Обов'язкова участь в екстрим-тренінгу для адміністративного складу працівників.



Ознайомлення з компанією (магазин): вивчення розташування приміщень, знайомство з працівниками, колегами, з якими буде безпосередньо контактувати в першу чергу.



Детальне роз'яснення розпорядку дня, завдання і специфіки роботи, проведення стажування на посаді. Роз'яснення новому працівнику його посадових обов'язків, прав та відповідальності. Ознайомлення з посадовою інструкцією під підпис.



Ознайомлення в перший робочий день з місцем роботи: входи і виходи, туалети, дошки оголошень, їдальні, роздягальні, місце зберігання аптечки, вогнегасників тощо.

Порядок проведення адаптації персоналу

Керівник торговельного закладу (адміністратор) / менеджер з персоналу повинен повідомити працівнику дату початку роботи, а також провести «Орієнтаційний тренінг», як включає наступні розділи:

- історія компанії;
- філософія компанії: місія, цінності;
- правила внутрішнього трудового розпорядку;
- положення про мотивацію персоналу;
- структура управління організацією;
- посадова інструкція;
- положення про адаптацію, стажування та навчання персоналу;
- положення про атестацію персоналу;
- договір про матеріальну відповідальність;
- положення про службову таємницю;
- санітарні норми;
- стандарти зовнішнього вигляду працівників;
- стандарти обслуговування покупців.



Порядок проведення адаптації персоналу

Безпосередній керівник зобов'язаний:

- організувати підписання працівником договору про матеріальну відповідальність, правила техніки безпеки;
- представити новачка безпосередньому керівнику та його колегам (працівникам відділу);
- провести ознайомлення з торговим закладом: входи і виходи, туалети, дошки оголошень, їдальні, роздягальні, місце зберігання аптечки, вогнегасників;
- провести інструктаж з техніки безпеки, довести санітарні та протипожежні вимоги;
- роз'яснити загальні вимоги до роботи співробітника, умови роботи (робоче місце, робочі години і перерви, неробочі дні);
- ознайомити про процедури звітності і контролю робочого часу (час та порядок приходу в торговий заклад, закінчення робочого дня);
- запобігти виникненню конфліктних ситуацій в колективі, маніпуляцій з боку «неформальних лідерів»;
- призначити наставника-консультанта на період випробувального терміну;
- наставник-консультант зобов'язаний забезпечити оволодіння працівником - стажером теоретичними і практичними навичками та контроль проходження стажування протягом перших двох тижнів випробувального терміну, ведення щоденника «Ввідного навчання»;
- стажування працівника повинно проходити згідно із планом введення в посаду; в щоденник «Ввідного навчання» працівник-стажер повинен щодня вносити інформацію, яку отримує під час стажування.



Етапи навчання

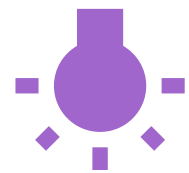


Самонавчання (дистанційно) — ознайомлення зі стандартами мережі (відеоролики, мультимедійні матеріали).

Теоретична підготовка (ознайомлення з функціональними обов'язками, регламентами роботи за посадою).



Вхідна онлайн-атестація - надання методичних рекомендацій щодо здачі тестів: пакети тестових завдань для проведення контрольних заходів; тестування із автоматизованою перевіркою результатів.



Ввідне навчання - ввідний тренінг.



Практичне навчання у торговельному закладі - ознайомлення з торговим закладом, стажування згідно із навчальною програмою в розрізі посад під керівництвом наставника, зворотний зв'язок з навчальним центром щодо якості навчання.



Підсумкова атестація - корпоративна культура, стандарти роботи, операційна діяльність, персонал, касова дисципліна, мерчендайзинг, товарознавство.



Оплата праці працівників торговельних закладів складається з наступних частин:

- посадовий оклад
- премія за проходження аудиту операційної діяльності
- доплата за категорію
- доплата за стаж
- премія за чеки при роботі на касі
- премія за виконання фінансових показників
- премія за проходження аудиту «Таємного покупця».



Відпустка - це час відпочинку, який обчислюється в календарних днях і надається працівникам із збереженням місця роботи і заробітної плати.

Законом України «Про відпустки» передбачено такі види відпусток:

1. Щорічні відпустки:

- основна відпустка;
- додаткова відпустка за роботу із шкідливими та важкими умовами праці;
- додаткова відпустка за особливий характер праці;
- інші додаткові відпустки, передбачені законодавством.

2. Додаткові відпустки у зв'язку з навчанням.

3. Творча відпустка.

4. Соціальні відпустки:

- відпустка у зв'язку з вагітністю та пологами;
- відпустка для догляду за дитиною до досягнення 3-річного віку;
- додаткова відпустка працівникам, які мають дітей.

5. Відпустки без збереження заробітної плати.

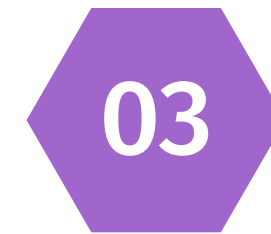
Звільнення працівника



за згодою
сторін



за власним
бажанням



за ініціативою
роботодавця



на вимогу
третіх осіб

Корпоративна культура

це взаємини між працівниками організації, що будуються на основі цінностей компанії і виявляються у поведінці кожного члена команди.

Завдання корпоративної культури:

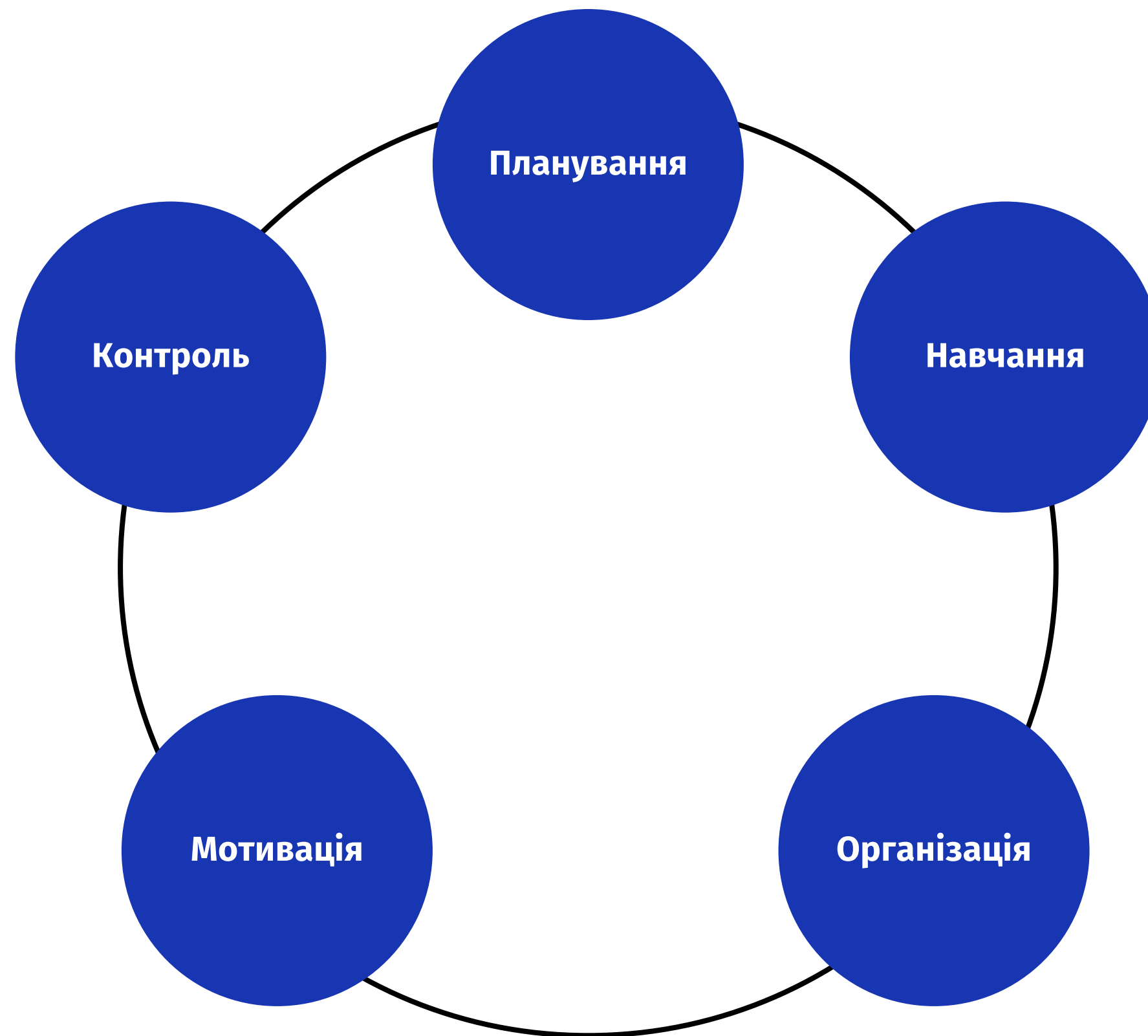
зберігати та передавати новим працівникам цінності, досвід та знання, що їх набули попередні працівники;

забезпечити ефективне та позитивне спілкування працівників;

створити в колективі клімат, який дозволить усім працівникам реалізуватися на професійній ниві;

забезпечити позитивний імідж організації на ринку діяльності компанії та на ринку праці

Цикл менеджменту



Планування

Принципи планування:

.....

Принцип єдності: всі плани мають бути спрямовані на реалізацію стратегії компанії.

.....

Принцип безперервності: розроблені плани мають постійно змінюватися.

.....

Принцип гнучкості: за потреби плани корегуються

.....

Принцип точності: дотримання балансу між точністю планування та ресурсами, необхідними для її забезпечення.

.....

Принцип участі: план складає той, хто буде його виконувати.



Навчання - це частина роботи



Професійний розвиток

передбачає опанування нових професійних навичок, постійне вивчення передового досвіду, засвоєння нових знань із власної та суміжних професій, тобто проєкти, спрямовані на розвиток компетентності

Особистісний розвиток

передбачає розширення світогляду, розуміння реальності на максимально широкому рівні (історичному, соціальному, економічному, релігійному, культурологічному). Особистісний розвиток працівника будується на традиційних моральних та етичних цінностях, які властиві практично всім релігіям та ідеологіям існування людства. Основним напрямками особистісного розвитку є «поглиблення» та «розширення» особистого «я».

«Поглиблення» особистості

це пізнання самого себе, розуміння суттєвих причин власних мотивів і вчинків, подолання страхів, прощення інших, досягнення розуміння ролі особистого «я» на професійному, сімейному, громадському, соціальному та цивілізаційному рівні; досягнення душевного та духовного спокою.

«Розширення» особистості

означає розширити свій діапазон переживань та емоцій. Це легко зробити, коли у вас виникає відчуття «прекрасного». Воно виникає під час перегляду якісних фільмів, споглядання живопису, відвідин концертів та театральних вистав, прослуховування різножанрової музики або простого спостереження навколишньої природи.

Організація

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА
КЕРІВНОЇ КОМПАНІЇ
ТОРГОВЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ

ОПЕРАЦІЙНИЙ
ДЕПАРТАМЕНТ

ДЕПАРТАМЕНТ
РОЗВИТКУ

ПЕРСОНАЛУ

ФІНАНСОВИЙ
ДЕПЕРТАМЕНТ

ДЕПАРТАМЕНТ
МАРКЕТИНГУ

КОМЕРЦІЙНИЙ
ДЕПАРТАМЕНТ

ДЕПАРТАМЕНТ
РОЗВИТКУ

ФРАНЧАЙЗИНГУ

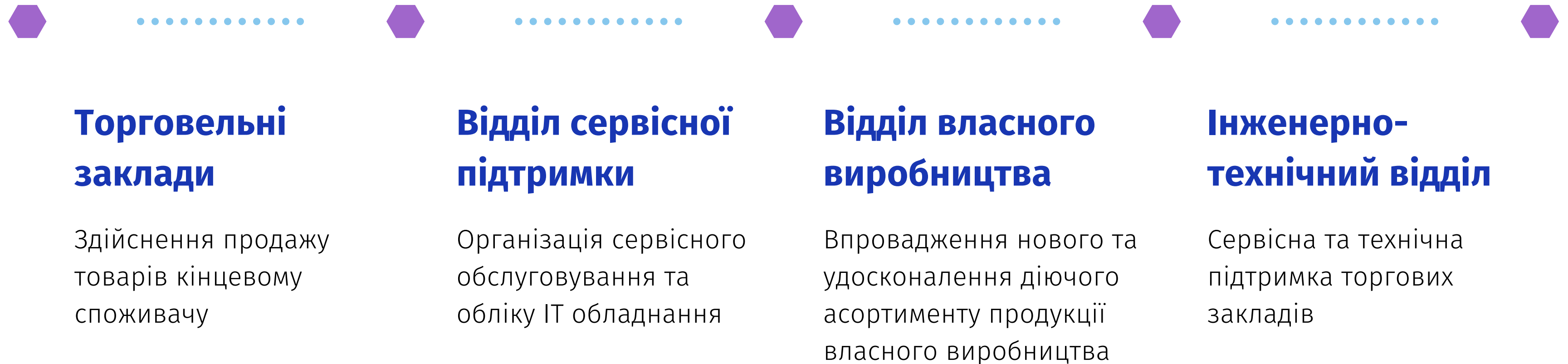
РОЗПОДІЛЬЧИЙ
ЦЕНТР

ДЕПАРТАМЕНТ
ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ

Операційний департамент



Контроль та аналіз діяльності торговельних закладів мережі



Комерційний департамент



Забезпечення купівлі-продажу товарів мережі з метою отримання максимального прибутку



Відділ управління довідковою інформацією та ціноутворення

Управління довідниками
контрагентів та
ціноутворення

Відділ постачання

Забезпечення товаром
розподільчого центру
та торгових закладів

Відділ маркетингових надходжень

Забезпечення виконання
планових показників по
БЕК-маржі

Департамент розвитку персоналу



Впровадження системи управління персоналом компанії



Учбовий центр

Організація та
забезпечення навчання
персоналу

Департамент розвитку франчайзингу

Стратегічне планування розвитку франчайзингової мережі



Відділ розвитку мережі

Розробка та
впровадження проектів
експансії мережі

Фінансовий департамент



Управління фінансовими показниками компанії



Бухгалтерія

Ведення
бухгалтерського обліку
компанії

Розподільчий центр



Зменшення кінцевої ціни товарів в торгових закладах



Відділ складської логістики

Налагодження
складської логістики
мережі

Відділ транспортної логістики

Налагодження
транспортної логістики
мережі

Відділ продажу

Забезпечення стійкої
реалізації товарів,
залучення потенційних
партнерів

Департамент маркетингу



Розробка та реалізація маркетингової стратегії мережі



Інтернет-магазин

Забезпечення онлайн
доставки товарів
споживачам

Департамент економічної безпеки

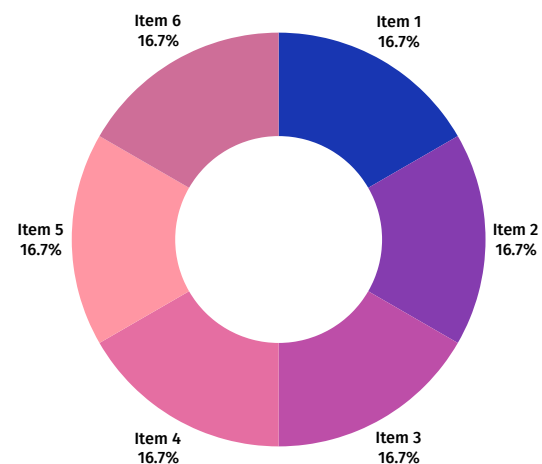


Організація безпеки торгових закладів



Відділ технічної підтримки

Монтаж та налаштування
систем відеоспостереження

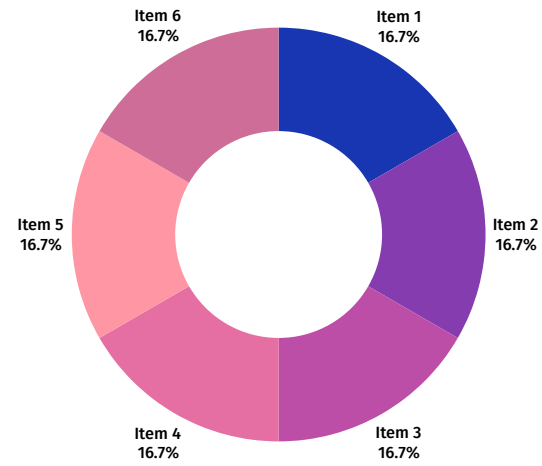


Управління робочим часом

Уміння раціонально використовувати свій час украй важливе для будь-якої посадової особи. Інакше здібності, навички, знання та професійний досвід можуть не стати в нагоді. Мистецтво управління робочим часом є мистецтвом балансу між двома обмеженнями, які, з одного боку, вимагають не витратити даремно жодної хвилини, а з іншого - використовувати час без надмірного поспіху, тобто ефективно.

Найголовніше в управлінні часом - це ефективне мислення, засноване на розумінні стратегічних корпоративних й особистих цілей. Якщо є усвідомлена необхідність планування, то рано чи пізно навчишся і різним інструментам керування часом: уміння завдання на ті, які повинен виконати сам, і ті, які можна і потрібно делегувати підлеглим; уміння порівнювати трудомісткість завдань із часом, відведеним на їх вирішення; уміння правильно ділити великі завдання і виконувати їх «шматочками»

Причинами невиправданих втрат часу досить часто є: неправильний вибір пріоритетів, відволікання уваги та перерви; зволікання в прийнятті рішень або намагання уникнути цього; непотрібні телефонні розмови; неефективні зустрічі і наради; випадкові відвідувачі; неорганізованість підлеглих; погані навички делегування; робота із зайвими паперами тощо.

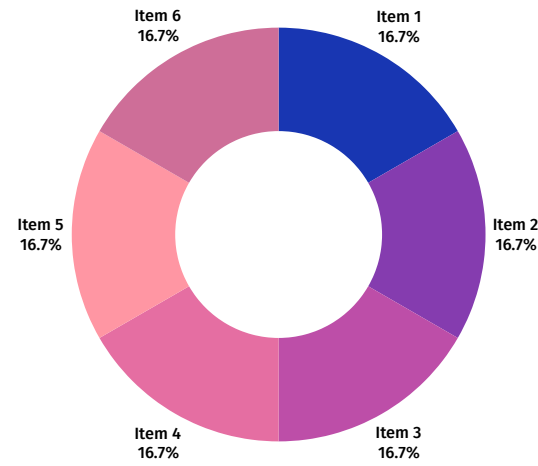


Управління робочим часом

Загальні рекомендації щодо управління робочим часом

- Щодня складайте план.
- Починати організацію часу треба з письмового планування.
- **Групуйте завдання в блоки.** Бажано також, щоб загальна кількість блоків **не перевищувала** семи (за словами психологів, це оптимальне число одиниць, які людський мозок може втримувати в увазі одночасно).
- Розраховуйте витрати часу.
- Не дозволяйте себе відволікати.
- Пам'ятайте про головне.

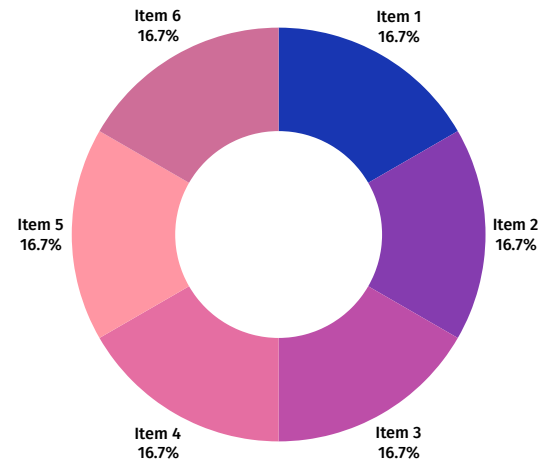
Управління робочим часом



Рекомендації щодо планування й використання робочого часу

- Не завантажуйте свій робочий день більш ніж на 60%, оскільки щодня доводиться займатися і незапланованими раніше справами.
- На початку кожного тижня уточнюйте, яку додаткову роботу вам доведеться виконати.
- На підставі тижневих планів складайте щоденні плани виконання справ.
- Попри термінові справи, розпочинайте свій робочий день з 10-15-хвилинного обмірковування майбутніх справ.
- Визначайте послідовність виконання всіх справ.
- Після виконання кожного завдання подумки кажіть: «Ще одну справу зроблено!» Така фраза додає сил для нових справ.
- Перед початком роботи завжди перевіряйте, чи всі завдання попереднього дня виконано.
- При плануванні робочого часу беріть до уваги ваш особистий індивідуальний графік працездатності.

Управління робочим часом



Шляхи удосконалення вміння управляти робочим часом

Перший - проаналізувати основні втрати робочого часу, скориставшись методикою «самофотографії» (послідовною й ретельною фіксацією в часі всіх притаманних посаді дій протягом робочого дня і тижня). Отримана «фотографія» робочого дня стане підґрунтям для використання двох основних інструментів оптимізації використання часу планування робочого дня та ранжування завдань за пріоритетами. Ретельне планування робочого дня з використанням різноманітних календарів, щоденників, електронних записників, спеціальних програм у персональних комп'ютерах та ін., а також дотримання запланованих термінів виконання різноманітних завдань неодмінно дасть відчутний ефект.

Другий шлях - встановити пріоритетні види діяльності. Його особливість у тому, щоб витратити час передусім на найбільш значущі в роботі дії та обов'язки. Для цього необхідно виробити звичку ранжувати за рівнем важливості всі завдання та справи, які належить виконати протягом робочого дня. Наприклад: «А» - максимальний ранг важливості для завдань і справ критичного значення; «Б» - середній ранг важливості, коли справа є важливою, але не так, як «А»; «В» - низький ранг важливості, коли завдання є рутинними, можуть почекати або бути передорученими.



**Відеоаудит - перевірка,
виявлення порушень
корпоративних стандартів
шляхом відеоперегляду
торговельного закладу
через мережу Інтернет та
надання рекомендацій для
забезпечення ефективної
роботи магазину.**

Відповідальність та порядок проведення відеоаудиту



Аудитор відповідає за якісне та об'єктивне проведення відеоаудиту



Відеоаудит торговельного закладу проводиться віддалено від торговельного закладу через мережу Інтернет.



Керівник торговельного закладу, адміністрація торговельного закладу та інший персонал магазинів зобов'язані виконувати коригувальні дії згідно з рекомендаціями аудитора щодо виявлених порушень під час проведення відеоаудиту.



Аудитор проводить відеоаудит торговельних закладів, керуючись критеріями та принципами оцінювання, що відповідають корпоративним вимогам.