



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Vytvořeno v rámci projektu
Nové výzvy, nové příležitosti, nová škola**

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky

3. Organizace práce v prodejně

Výukový materiál

Shrnutí učiva:

Práce v obchodě má některá specifika:

- náročnost na potřebu pracovních sil
 - převaha služby zákazníkovi
 - velká dělba práce
 - individuální jednání se zákazníky, dodavateli, pracovníky správy, policie, kontrolními orgány
 - neohraničená pracovní doba
 - rozmístění prodejen (přiblížení ke spotřebitelům)
 - kvalifikační nároky
 - vysoké množství zaměstnaných žen
 - nepravidelné pracovní vytížení
 - nízké mzdové a společenské ohodnocení
- Zaměstnanci prodejny musí mít specifické znalosti o zboží a určité profesionální dovednosti.

Členění zaměstnanců

Podle klasifikace zaměstnání jsou pracovníci prodejny označeni jako „**provozní pracovníci ve službách a obchodě**“.

Podle vykonávané činnosti je členíme na

- a) dělníky** – vykonávají převážně fyzickou činnost
- b) provozní a obsluhující pracovníky** – doprava, skladování, prodej, služby
- c) duševní pracovníky** – vedoucí prodejen, kvalitáři, zbožíznalci, účetní apod.

Příklad pracovních činností prodavače

- přesun zboží ze skladu do prodejní části a jeho vystavení
- vyzkoušení kvality
- pomoc zákazníkovi při výběru
- seznámení s podmínkami půjček, slev
- balení zboží
- vystavení dokladu o prodeji
- vydání záručního listu
- přejímka zboží, jeho uskladnění, ošetření
- průzkum spotřebitelské poptávky
- účast na inventurách
- aranžování zboží v prodejně
- plnění dalších povinností souvisejících s prodejem

Práva a povinnosti zaměstnanců vyplývající z pracovního poměru

Každý zaměstnanec musí dodržovat pracovní kázeň a plnit povinnosti vyplývající z obecných pracovně právních předpisů, z pracovního řádu a z pokynů nadřízených.

Základní povinnosti

- pracovat svědomitě a řádně využívat pracovní dobu
- dodržovat předpisy
- řádně hospodařit se svěřeným majetkem

Vedoucí zaměstnanci mají ještě další povinnosti

- řídít a kontrolovat práci zaměstnanců
- vytvářet příznivé pracovní podmínky
- zabezpečovat spravedlivé odměňování
- vytvářet podmínky pro zvyšování odborné úrovně zaměstnanců
- zabezpečovat dodržování předpisů
- přijímat včasná opatření k ochraně majetku zaměstnavatele

Osobní hygiena

Je důležitá zásada a nezbytný předpoklad každého prodavače zejména v potravinářském sortimentu, aby nedošlo k ohrožení zdraví zákazníka.

V potravinářských prodejnách je nutné dodržovat tyto zásady

- zdravotní průkaz
- pravidelné lékařské prohlídky
- osobní hygiena
- v případě nemoci (i v okolí) okamžitá návštěva lékaře
- vždy čistý oděv a obuv
- po použití WC umytí rukou tekutým mýdlem, bezdotykové baterie a jednorázové ručníky
- čisté nehty, ochrana vlasů, čistý kapesník

Totéž platí i o hygieně celého prodejního prostoru, připraven a skladů.

Organizace práce v prodejně

Efektivnost práce prodejny je rozhodujícím faktorem při tvorbě zisku. Provoz prodejny musí být organizován tak, aby po celou dobu prodeje byl plynulý, zboží bylo doplněno, netvořily se fronty.

V menších prodejnách je práce rozdělena mezi vedoucího a prodavače. Ve velkých prodejnách je dělba práce výraznější, je rozdělena podle charakteru práce, podle operací, podle specializace prodavačů na různé sortimenty.

Schéma prodejny

- vedoucí prodejny
- vedoucí jednotlivých oddělení
- prodavači
- informace
- pokladní
- skladníci
- výkup lahví
- administrativní síly
- pomocné síly

Frekvence zákazníků

Při řízení provozu má velký význam znalost frekvence zákazníků v průběhu roku, měsíce, týdne i jednotlivých dnů.

Mimořádné výkyvy se objevují především před svátky (vánoce, velikonoce, volné dny), také o prázdninách.

Nižší obrat je na začátku týdne, zvyšuje se ke konci, od čtvrtečního odpoledne, v pátek a kulminuje v sobotu.

V průběhu dne jsou rozdíly i mezi jednotlivými hodinami.

Rozdílný vývoj frekvence je i u nepotravinářského zboží.

Při organizaci práce se používají grafy s nástupem pracovníků na směnu.

Cíl – spokojenost zákazníků, rychlý prodej, maximální zisk.

Pracovní doba- je doba, v níž je zaměstnanec povinen pracovat pro zaměstnavatele.

Je limitována délkou, povinnými přestávkami a dobou odpočinku mezi směny.

Délka pracovní doby je 40 hodin týdně.

O rozvržení pracovní doby rozhoduje zaměstnavatel, přihlíží k provozním potřebám a zákonným podmínkám.

Zaměstnavatel určuje začátek a konec pracovní doby a může podle potřeby rozdělit směnu na části tzv. dělené směny.

Je možné použít pružnou pracovní dobu, kdy si zaměstnanec volí začátek a konec pracovní doby sám podle stanovených zásad zaměstnavatelem.

Zaměstnavatel může sjednat se zaměstnancem i kratší pracovní dobu.

Provozní doba -je doba, kdy mohou zákazníci uskutečňovat své nákupy a služby.

Provozní doba závisí na

-provozním režimu prodejny

-frekvenci poptávky

-možnostech a zájmech provozovatele

Vychází z těchto hledisek

1.prodejní doba by se měla stanovit tak, aby zákazníci mohli nakupovat v mimopracovní době

2.prodejní doba musí vyhovovat co nejširšímu okruhu zákazníků, včetně spádových oblastí

3.je vhodné zabezpečit prodloužený prodej před dny pracovního klidu, popřípadě ve volných dnech

4.je nutno přihlížet k dopravnímu spojení zákazníků

Přechodné uzavření prodejny

Pouze ve výjimečných případech, je potřeba to ohlásit vývěskou a oznámit příčinu a délku trvání.

Kontrolní otázky:

1. Čím se liší práce v obchodě od práce v jiných odvětvích?
2. Jak členíme zaměstnance obchodu podle vykonávané činnosti?
3. Vyjmenujte pracovní funkce, se kterými se setkáváme v obchodě.
4. Jaké základní povinnosti zaměstnanců vyplývají z jejich pracovního poměru?
5. Vyjmenujte zásady osobní hygieny v potravinářských provozech.
6. Jaký je rozdíl mezi pracovní a provozní dobou?
7. K čemu se přihlíží při rozvržení pracovní doby jednotlivých pracovníků prodejny?
8. Které faktory ovlivňují rozsah provozní doby prodejny?

Úkoly:

1. Navrhněte organizační schéma potravinářské prodejny, která má následující úseky – koloniál, nápoje, cukrovinky, drogerie, zelenina, čerstvé úseky. Musíte zajistit všechny ostatní činnosti provozovny a max. počet zaměstnanců je 15.
2. Navrhněte provozní dobu prodejny pečiva, umístěné 200 m od naší školy tak, aby byl provoz efektivní. Vyjmenujte, které faktory budete brát v úvahu.