

Л.А. МОРДАСОВА

ТРУДОВЫЕ РЕСУРСЫ В ТОРГОВЛЕ

ЭКОНОМИКА

Л.А. МОРДАСС

ТРУДОВЫЕ РЕСУРСЫ В ТОРГОВЛЕ



МОСКВА ЭКОНОМИКА 1985

Рецензент — начальник управления организации труда и
зарботной платы Министерства торговли СССР,
доктор экономических наук Е И Данилов

Мордасова Л. А.
М79 Трудовые ресурсы в торговле. — М.: Экономика, 1985. 128 с.

В книге дается анализ состояния трудовых ресурсов в торговле. Раскрываются пути их более эффективного использования на основе внедрения достижений научно-технического прогресса совершенствования планирования и нормирования труда.

Для руководителей торговых предприятий и организаций, экономистов по труду, научных работников.

М 3503000000—162 76—85
011(01)—85

ББК 65.9(2)421
338Т8

Экономия труда, рациональное использование трудовых ресурсов в торговле имеют большое значение для развития как всего народного хозяйства, так и непосредственно самой отрасли, так как экономия труда на действующих предприятиях становится весомым источником укомплектования кадров вновь строящихся предприятий. Особенно большое значение имеет рациональное использование трудовых ресурсов в торговле в настоящее время в условиях дефицита трудовых ресурсов в стране.

Возможности повышения эффективности и экономии затрат труда в торговле при одновременном улучшении торгового обслуживания населения обусловлены научно-техническим прогрессом. В отрасли приняты и успешно реализуются экономические, организационные и технические мероприятия, проводимые в рамках программы комплексной рационализации торговли; комплексной программы механизации и автоматизации технологических процессов, подъемно-транспортных, погрузочно-разгрузочных и складских работ; отраслевой комплексной программы по внедрению индустриальной технологии приготовления пищи; целевой комплексной программы по сокращению применения ручного труда.

Социально-экономическая эффективность проводимых мероприятий, ускорение темпов научно-технического прогресса в отрасли, а следовательно, и улучшение торгового обслуживания населения в значительной мере зависят от того, в какой степени при этом учитывается человеческий фактор.

Следует иметь в виду, что на современном этапе развития нашего общества, в период развитого социализма, наряду с удовлетворением материальных и культурных потребностей все большее значение для всестороннего развития личности приобретает удовлетворение потребности работников в труде, так как именно в процессе труда происходит наиболее полная реализация всех сил и способностей человека.

В условиях научно-технического прогресса неизбежно значительно изменяются содержание и характер тру-

да работников торговли, существенно изменяется должностной и профессионально-квалификационный состав рабочей силы. Как правило, эти изменения носят прогрессивный характер — сокращаются затраты тяжелого физического труда, все в большей мере увеличивается доля элементов умственного труда, труд становится более квалифицированным.

Удовлетворение потребности трудящихся в творческом созидательном труде предполагает создание материальных предпосылок, обеспечивающих обогащение содержания и улучшение условий труда. В этой связи в торговле, как и в других отраслях народного хозяйства, большое социально-экономическое значение имеет разработка и реализация целевой комплексной программы по сокращению применения ручного труда.

Улучшение использования трудовых ресурсов в торговле неразрывно связано с проблемой совершенствования планирования и управления трудом, решение которой предполагает повышение научного уровня и экономической обоснованности планов. Это может и должно быть обеспечено, во-первых, путем создания нормативной базы планирования и управления и, во-вторых, совершенствованием методики планирования.

Формирование нормативной базы планирования предполагает разработку системы технико-экономических норм и нормативов, в составе которой важнейшее место должны занять нормы и нормативы по труду для планирования и управления трудом на всех уровнях, осуществления контроля за использованием трудовых ресурсов.

План по труду должен мобилизовывать торговые организации на реализацию резервов экономии труда, рациональное использование трудовых ресурсов, а сопоставление фактически достигнутых и плановых показателей обеспечивать объективную оценку результатов их деятельности.

Этим целям план по труду может отвечать лишь в том случае, если обеспечена его оптимальная напряженность и учтены особенности условий деятельности торговых организаций в различных регионах страны.

Среди мер, направленных на совершенствование планирования, повышение уровня обоснованности планов, большое значение имеет усиление роли долгосрочных планов. В системе планов на первое место поставлен именно долгосрочный план, так как он позволяет в полном объеме рассмотреть резервы эффективности, пер-

спективы научно-технического прогресса, комплексные социальные задачи. Такой подход существенно расширяет границы поиска эффективных решений, дает возможность предусмотреть их отдаленные последствия. В связи с ориентацией на принцип долгосрочного подхода значительно возрастают роль и значение прогнозов.

Цель настоящей работы — очертить круг некоторых наиболее актуальных проблем рационального использования трудовых ресурсов в торговле, осветить состояние научных исследований этих проблем и привлечь внимание научных и практических работников к их решению.

В основу работы положены результаты ряда научных исследований, проведенных во Всесоюзном научно-исследовательском институте экономики торговли и систем управления Министерства торговли СССР (ВНИИЭТсистем) под руководством и при непосредственном участии автора. В проведении этих исследований на различных этапах участвовали старшие научные сотрудники Ильина Н. Я., Арефьев Б. Н., к. ф.-м. н. Самосудов Б. Е., в сборе, статистической обработке и анализе необходимой информации принимали участие Кутенкова А. В., Кириллова И. С., Рюмина И. И., Яремченко Н. А., Уткина Н. В.

1. ВЛИЯНИЕ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОГРЕССА НА СОСТОЯНИЕ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ ТОРГОВЛИ

1. ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ИЗМЕНЕНИЯ ЧИСЛЕННОСТИ И СОСТАВА РАБОТНИКОВ

Научно-технический прогресс в торговле является составной частью научно-технического прогресса в целом в народном хозяйстве, поэтому при анализе его влияния на изменение численности состава работников торговли и содержания их труда следует учитывать не только факторы, действующие непосредственно в самой отрасли, но и влияние прогрессивных изменений в целом в народном хозяйстве. Особенно значительное влияние оказывают углубление специализации производства, расширение круга предприятий и отраслей, производящих товары народного потребления, расширение ассортимента и улучшение качества реализуемых товаров.

Среди факторов, определяющих направление и темпы научно-технического прогресса в отрасли, особое место занимают кадры работников торговли.

Торговля — одна из наиболее трудоемких отраслей. В настоящее время только на предприятиях и в организациях розничной торговли и общественного питания занято более 7,5 млн. человек. Поэтому от того, в какой мере состояние торговых кадров, уровень их квалификации отвечают требованиям развития отрасли, в значительной мере зависит решение стоящих перед торговлей задач — успешное выполнение плана товарооборота и высокое качество торгового обслуживания населения.

Высокие темпы научно-технического прогресса, внедрение прогрессивной техники и технологии, совершенствование организации труда и управления невозможны без высокого уровня общего образования и профессиональной подготовки торговых кадров, высокого уровня

Таблица 1

**Состав работников государственной и кооперативной торговли
по отраслям деятельности**

Отрасли деятельности	(в % к общей численности)					
	1960 г.	1965 г.	1971 г.	1975 г.	1980 г.	1983 г.
Всего в государственной и кооперативной торговле	100	100	100	100	100	100
В том числе:						
в розничной торговле и общественном питании	61,7	68,6	71,2	72,2	72,3	72,8
на оптовых базах и складах	1,6	2,1	2,1	2,1	2,0	2,1
на промышленных предприятиях	12,0	9,3	7,8	7,3	6,8	6,9
на транспорте	6,4	5,6	5,5	5,4	5,4	5,3
в сельском хозяйстве	4,2	1,6	1,0	0,8	0,9	1,2
в прочих отраслях	14,1	12,8	12,4	12,8	12,6	11,7

их квалификации. В то же время внедрение достижений научно-технического прогресса вызывает существенные изменения в составе работников отрасли. Эти изменения проявляются как в соотношении численности работников различных отраслей и подотраслей деятельности, так и в изменении должностного и профессионального состава работников.

В последние годы наблюдается тенденция к увеличению доли работников розничной торговли, общественного питания, оптовой торговли, т. е. отраслей торговой деятельности, и к сокращению доли работников, занятых неторговой деятельностью, — промышленности, сельского хозяйства, транспорта и прочих отраслей (табл. 1). В целом за период с 1960 по 1983 г. удельный вес работников розничной торговли и общественного питания возрос на 11,1 пункта, работников оптовых баз и складов — на 0,5 пункта при одновременном снижении работников, занятых неторговой деятельностью. Лишь в годы одиннадцатой пятилетки в связи с предусмотренным Продовольственной программой увеличением числа подсобных хозяйств, расширением объема сельскохозяйственного производства и переработки продукции произошло некоторое увеличение доли работников сельского хозяйства и промышленных предприятий в общей численности занятых в государственной и кооперативной торговле.

Рассматриваемый период характеризовался также увеличением удельного веса работников общественно-

го питания в общей численности работников торговли и общественного питания и сокращением доли работников розничной торговли (табл. 2).

Однако такое увеличение доли работников общественного питания произошло в основном в течение 1960—1975 гг. В последующий период соотношение численности работников розничной торговли и общественного питания стабилизировалось. Естественно предположить, что увеличение доли работников общественного питания было связано с опережающими темпами роста товарооборота предприятий общественного питания, однако такое положение имело место лишь в отдельные годы.

Основным постоянно действующим фактором, способствующим стабилизации численности работников общественного питания, является повышение трудоемкости товарооборота общественного питания вследствие увеличения удельного веса продукции собственного производства.

Так, за 1960—1983 гг. доля продукции собственного производства в обороте общественного питания увеличилась с 47,9 до 64,7 %. Трудоемкость реализации продукции в общественном питании в 5,8 раза выше, чем в розничной торговле. Для реализации 1 млн. руб. товарооборота в розничной торговле необходимо 17,8 человека, а в общественном питании — 103,2.

На определенном этапе значительное увеличение численности занятых в общественном питании, учитывая социальное значение этой подотрасли и недостаточный уровень ее технического развития, было оправдано. Однако в перспективе благодаря централизации производства продукции общественного питания, реализации программы индустриализации общественного питания должно быть обеспечено относительное сокращение численности занятых в нем работников.

Развитие торговли в условиях научно-технического прогресса и связанные с ним изменения объема и структуры товарооборота, развитие и совершенствование розничной торговой сети, повышение уровня технической оснащенности торговой сети, внедрение прогрессивных форм торгового обслуживания оказали определенное влияние на изменение должностного и профессионального состава работников. Это предопределило изменение в соотношении как отдельных групп работников — руководящих работников, специалистов, рабочих, так и должностного, профессионального и квалификационного состава работников.

Таблица 2

**Численность работников розничной торговли и общественного питания
(по государственной и кооперативной торговле)**

	1960 г.		1965 г.		1970 г.		1975 г.		1980 г.		1983 г.	
	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу
Численность работников розничной торговли и общественного питания, всего	3295	100,0	4451	100,0	5746	100,0	6750	100,0	7343	100,0	7531	100,0
В том числе:												
работников розничной торговли	2226	67,6	2974	66,8	3763	65,5	4345	64,4	4726	64,4	4847	64,4
работников общественного питания	1069	32,4	1477	33,2	1983	34,5	2405	35,6	2617	35,6	2684	35,6

Одним из важнейших направлений научно-технического прогресса в торговле является совершенствование материально-технической базы, в том числе укрупнение торговых предприятий за счет ликвидации мелких и строительства крупных, современных, что сопровождается относительным уменьшением общего количества магазинов.

Укрупнение магазинов обусловило значительное сокращение доли заведующих магазинами и их заместителей в общей численности работников торговли — с 10,2 до 4,8%.

Основные направления научно-технического прогресса в отрасли оказали существенное влияние на изменение численности и состава специалистов. За период с 1971 по 1983 г. численность специалистов в организациях государственной торговли увеличилась с 331,8 до 512,1 тыс. человек, а удельный вес их в общей численности работников вырос с 7,0 до 8,7%.

Большой интерес представляет анализ тенденций изменения численности и удельного веса различных категорий специалистов (табл. 3).

Таблица 3

Изменение численности и состава специалистов в организациях
Министерства торговли СССР, орсов и продснабов (на конец года)

	1971 г.		1975 г.		1981 г.		1983 г.	
	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу	тыс. человек	в % к итогу
Всего специалистов	331,8	100,0	427,8	100,0	495,2	100,0	512,1	100,0
В том числе:								
бухгалтеров	131,5	39,6	160,8	37,6	142,2	28,7	143,9	28,1
экономистов	31,6	9,5	43,1	10,1	51,8	10,5	53,7	10,5
товароведов	79,5	24,0	106,4	24,9	131,9	26,6	138,6	27,1
инженеров-технологов	5,0	1,5	7,2	1,7	12,3	2,5	14,9	2,9

В связи с созданием централизованных бухгалтерий замедлились темпы роста численности бухгалтеров. Их численность увеличилась с 131,5 тыс. человек в 1971 г. до 143,9 тыс. человек в 1983 г. при сокращении их удельного веса более чем на 10 пунктов. Значительное уменьшение трудоемкости счетно-вычислительных работ и соответственно затрат труда на их выполнение

свидетельствует о возможности экономии затрат труда за счет централизации трудоемких работ и создания таким образом необходимых предпосылок для их механизации.

Вместе с тем развитие торговли и научно-технический прогресс в отрасли обусловили рост численности других специалистов — товароведов, экономистов, инженеров-технологов. Особенно значительно выросла численность товароведов. За период с 1971 по 1983 г. она увеличилась на 74% и достигла почти 140 тыс. человек. В настоящее время товароведы составляют более 27% общей численности специалистов. Такое увеличение числа товароведов является закономерным и связано со значительным увеличением объема реализуемой товарной массы, расширением и усложнением ассортимента товаров, увеличением числа поставщиков товаров и усложнением всей коммерческой работы.

Внедрение хозяйственного расчета, совершенствование системы экономического стимулирования, особенно широкое применение сдельной системы оплаты труда, внедрение научной организации труда, повышение требований к уровню всей экономической работы способствовали тому, что численность экономистов за рассматриваемый период увеличилась на 22 тыс. человек, вырос и их удельный вес в общей численности специалистов торговли.

Одновременно с развитием и укрупнением розничной торговой сети значительно повышается уровень ее технической оснащенности.

Внедрение и эксплуатация оборудования, совершенствование организации и технологии торговли потребовали существенного увеличения численности инженеров и техников.

Особенно существенно сказалось влияние научно-технического прогресса на изменении численности и состава рабочих. Так, по данным о составе работников в торговой сети и на складах в системе Министерства торговли СССР, орсов, продснабов и Министерства плодОВОЩНОГО хозяйства СССР в результате внедрения самообслуживания численность контролеров-кассиров возросла с 8,1 тыс. человек в 1960 г. до 174,3 тыс. человек в 1982 г., или в 21,5 раза, а их удельный вес в общей численности занятых повысился с 0,7 до 5,6%. Быстрое развитие сети магазинов самообслуживания при недостаточном объеме поставок товаров в промышленной расфасовке и упаковке привело к значительному

увеличению численности фасовщиков в торговой сети и на складах. Она увеличилась с 4,7 тыс. человек в 1960 г. до 51,5 тыс. человек в 1982 г., или в 11 раз, а удельный вес их в общей численности работников вырос с 0,4 до 1,7%. Хотя численность продавцов за этот период абсолютно увеличилась — с 568,8 до 987,2 тыс. человек, но удельный вес их в общем количестве занятых в торговле значительно сократился — с 47 до 32%, что связано с широким распространением самообслуживания.

В связи с развитием материально-технической базы торговли, строительством новых крупных магазинов значительно сократилась численность работников мелкорозничной сети, удельный вес этих работников составил лишь 1,7% в 1982 г. по сравнению с 7,3% в 1960 г.

Повышение уровня технической оснащенности магазинов и складов привело к росту численности слесарей по ремонту и обслуживанию оборудования и машинистов холодильных и компрессорных установок с 5,3 до 10,4 тыс. человек при увеличении их удельного веса с 0,4 до 1,0%.

Однако имеет место и ряд негативных тенденций в изменении профессионального состава работников торговли. В частности, значительное увеличение объема товарооборота при недостаточном уровне механизации погрузочно-разгрузочных работ привело к тому, что увеличилась численность работников, занятых погрузочно-разгрузочными работами, перемещением товаров и уборкой помещения — рабочих, грузчиков, уборщиков. Если в 1960 г. их было 220,9 тыс. человек, то к 1982 г. их численность увеличилась до 687,2 тыс. человек, или в 3,1 раза, вырос и их удельный вес — с 18,3 до 22,2%.

Сложившаяся должностная и профессиональная структура рабочих торговли обусловлена особенностями научно-технического прогресса в отрасли на современном этапе — главное внимание было сосредоточено на развитии торговой сети и совершенствовании основных торгово-технологических процессов, непосредственно связанных с обслуживанием населения, совершенствованию же технологии и механизации вспомогательных работ уделялось недостаточное внимание.

При анализе тенденций изменения численности и удельного веса рабочих, занятых на вспомогательных операциях, следует учитывать значительное увеличение объема работ по погрузке, разгрузке и перемещению товаров в пределах предприятия, а также по уборке помещений.

Для оценки изменения трудоемкости этих работ можно использовать такие относительные показатели, как численность рабочих и грузчиков, приходящаяся на 10 млн. руб. товарооборота, и численность уборщиков на 1000 м² торговой площади (для сопоставимости численности рабочих и объемов выполняемых ими работ в расчете учтены рабочие, грузчики, уборщики, занятые только в торговой сети, без числа занятых на складах):

	1960 г.	1982 г.
Товарооборот, млн. руб.	49 295	191 347
Торговая площадь, млн. м ²	8,5	26,1
Численность рабочих и грузчиков, тыс. человек	81,3	293,1
Численность рабочих и грузчиков на 10 млн. руб. товарооборота, человек	16,5	15,3
Численность уборщиков, тыс. человек	94,3	230,4
Численность уборщиков на 1000 м ² торговой площади, человек ⁷¹	11,1	8,8

Как видно из приведенных данных, численность подсобных (транспортных) рабочих и грузчиков в расчете на 10 млн. руб. товарооборота сократилась за период с 1960 по 1982 г. на 7,8%. Конечно, на динамике этого показателя сказалось повышение средних цен реализации товаров за счет улучшения их ассортимента и качества. С учетом этого изменения относительная численность рабочих и грузчиков не сократилась, а увеличилась.

Второй из рассчитанных показателей — численность уборщиков в расчете на 1000 м² торговой площади — характеризует изменение трудоемкости работ по уборке помещений.

Как показывают расчеты, за период с 1960 по 1982 г. численность уборщиков, приходящаяся на 1000 м² торговой площади, сократилась с 11,1 до 8,8 человека.

Однако при анализе этих показателей следует учитывать, что они, достаточно достоверно характеризую изменение трудоемкости соответствующих видов работ, не позволяют судить об абсолютной величине их трудоемкости, так как определенную часть этих работ выполняют продавцы и другие работники магазинов.

В частности, по данным выборочного обследования, проведенного ЦСУ СССР в 1974 г. в связи с изучением уровня механизации труда в торговле, рабочие и грузчики в продовольственных магазинах выполняют 68% общего объема этих работ, а в непродовольственных —

56%, а остальную часть — 32—44% — продавцы и другие работники.

В перспективе по мере дальнейшего укрупнения сети и создания благоприятных условий для более глубокого разделения труда на основе механизации основных и вспомогательных работ доля продавцов и других работников в выполнении погрузочно-разгрузочных и уборочных работ будет сокращаться.

2. ИЗМЕНЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ТРУДА В ТОРГОВЛЕ

Расширение ассортимента и повышение качества товаров, развитие материально-технической базы торговли, совершенствование технологии товародвижения, применение прогрессивных форм торгового обслуживания, внедрение научной организации труда способствуют изменению предметов и средств труда, организации и условий труда работников торговли, что в конечном счете предопределяет изменение характера и содержания труда, обуславливает повышение требований к уровню их общего и профессионального образования.

Рассмотрим, как изменяется содержание труда продавцов, контролеров-кассиров в зависимости от предметов, средств, организации и условий труда.

Влияние предметов и объектов труда на содержание труда. Предметами труда для продавцов, контролеров, контролеров-кассиров являются товары. В зависимости от вида реализуемых товаров существенно различается содержание труда продавцов.

В условиях традиционной формы торгового обслуживания продажа большинства продовольственных товаров требует значительных затрат времени на выполнение технических операций, связанных с физическими усилиями: отбор товаров, показ их покупателю, нарезка, взвешивание, упаковка, вручение покупки.

Например, наблюдения, проведенные за продавцами молочных товаров, овощей и фруктов, бакалейно-гastroномических товаров, показали, что на выполнение этих операций затрачивается от 55 до 70% времени обслуживания покупателей. Причем наибольшее время затрачивается на выполнение операций отбора, нарезки товара или наполнения пакетов (табл. 4).

Трудоемкость выполнения отдельных операций зависит от конкретных видов товаров. Например, операция взвешивания при продаже овощей и фруктов занимает

**Структура затрат времени продавцов продовольственных товаров
различных специальностей на выполнение технических операций
при обслуживании покупателей**

(в %)

Операции	Продавцы молочных товаров	Продавцы овощей и фруктов	Продавцы бакалейно- гастрономи- ческих товаров
Общее время обслуживания одного покупателя	100,0	100,0	100,0
В том числе затраты време- ни на операции, связан- ные с физическим трудом	67,4	55,0	69,3
Из них:			
отбор товара, нарезка или наполнение пакета	34,3	21,3	40,8
взвешивание	19,8	26,3	16,8
упаковка	7,3	1,1	6,4
вручение покупки	6,0	6,3	5,3

больший удельный вес, чем при продаже молочных и особенно бакалейно-гастрономических товаров. В то же время отбор и нарезка товаров требуют больше времени при продаже гастрономических и молочных товаров. При чем размеры физических усилий на выполнение технических операций при реализации отдельных видов продовольственных товаров различны. Так, при продаже хлебобулочных изделий однократный размер физических усилий, как правило, не превышает 1 кг, тогда как при продаже картофеля он значительно больше.

Перечень выполняемых операций, определяющих содержание труда, различается в зависимости от степени подготовленности товаров к продаже. Так, при продаже штучных и предварительно расфасованных товаров продавец не выполняет таких операций, как нарезка, взвешивание, упаковка. В этом случае процесс продажи сводится к получению чека от покупателя, отбору товаров и вручению покупки. При этом значительно сокращается его физическая нагрузка.

По данным хронометражных наблюдений, затраты времени продавцов при отпуске различных весовых бакалейных товаров составляют в среднем 34 с, в то время как при продаже этих товаров в расфасованном виде затраты времени продавцов сокращаются до 8 с.

Особенно большое влияние ассортимент реализуемых товаров оказывает на содержание труда продавцов непродовольственных товаров (табл. 5).

Структура затрат времени продавцов непродовольственных товаров различных специальностей при обслуживании покупателей

Операции	Продавцы тканей		Продавцы галантерейно-трикотажных товаров		Продавцы посудохозяйственных товаров	
	с	в % к итогу	с	в % к итогу	с	в % к итогу
Всего затрат времени	118,42	100,0	51,64	100,0	47,50	100,0
В том числе по операциям:						
выявление спроса	12,21	10,3	3,08	6,0	5,08	10,7
показ товаров и консультирование	37,56	31,7	23,83	46,2	9,77	20,6
примерка	—	—	0,57	1,1	—	—
отмеривание и отрезка	20,63	17,4	1,36	2,6	13,40	28,2
упаковка	19,49	16,5	8,03	15,5	6,52	13,7
расчет с покупателем	26,78	22,6	13,27	25,7	11,74	24,7
выдача покупки	1,75	1,50	1,50	2,9	0,99	2,1

При продаже большинства непродовольственных товаров нет таких операций, как нарезка, взвешивание, которые выполняет продавец продовольственных товаров. При продаже отдельных групп непродовольственных товаров отсутствует операция примерки. Некоторые товары при отпуске покупателям не упаковываются.

Различны и затраты времени на выполнение отдельных операций. Например, при продаже посудохозяйственных товаров средние затраты времени на показ товаров и консультацию одного покупателя составляют менее 10 с, или 21% общего времени отпуска товара, а при продаже тканей — около 38 с, или 32%. Операция выявления спроса при продаже галантерейно-трикотажных товаров занимает в среднем 3 с, а при продаже тканей свыше 12 с, или в 4 раза больше.

Продолжительность различных операций при обслуживании одного покупателя зависит и от характера спроса покупателя на отдельные товары.

Товары эпизодического спроса (в основном дорогостоящие) приобретаются покупателями редко. При покупке таких товаров покупатель тщательно выбирает эти товары, сопоставляет отдельные их разновидности, примеривает, знакомится со способами использования, правилами эксплуатации, условиями хранения, требует демонстрации отдельных товаров в действии. Все это предопределяет содержание труда продавца и обуслов-