

# Pracovní procesy v obchodním provozu



**SILESIAN  
UNIVERSITY**

SCHOOL OF BUSINESS  
ADMINISTRATION IN KARVINA

**Halina Starzyczná**  
Garant předmětu

# Pracovní procesy v obchodním provozu

Cíl

Struktura  
přednášky

Cílem přednášky je pochopit souvislosti organizace obchodního provozu, charakterizovat hlavní vnější a vnitřní faktory, které působí na fungování obchodního provozu

- Obchodní provoz
- Pracovní procesy a jejich členění
- Vnější a vnitřní faktory obchodního provozu MOJ (maloobchodních jednotek)
- Vnější a vnitřní faktory obchodního provozu VOJ (velkoobchodních jednotek)
- Hlavní oblasti řízení MOJ



# Pracovní procesy v obchodním provozu

Struktura přednášky



- **Obchodní provoz**
- **Pracovní procesy a jejich členění**
- **Vnější a vnitřní faktory obchodního provozu MOJ (maloobchodních jednotek)**
- **Vnější a vnitřní faktory obchodního provozu VOJ (velkoobchodních jednotek)**
- **Hlavní oblasti řízení MOJ**



## Obchodní provoz

Základem obchodně provozní jednotky je obchodní provoz.

**Obchodní provoz je jako systém tvořen třemi základními prvky:**

- **zbožím,**
- **obchodně provozními operacemi a mechanizačními prostředky a zařízením v obchodě.**



## Obchodní provoz



**K zopakování !**

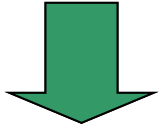
- chceme-li komplexně chápat provozní jednotku (**prodejna, sklad**), je třeba obchodní provoz vnímat jako systém, tvořený různými prvky, mezi nimiž jsou vzájemné vazby.
- Jednotlivé prvky obchodního provozu nemají stejnou váhu v systému. Nejdůležitějším prvkem je zboží, od něhož se odvíjí charakter ostatních prvků (**typ prodejny, forma prodeje, manipulační prostředky...**).
- **V obchodním provozu probíhají různé pracovní procesy.**



## Příklad z praxe českého obchodu po roce 1989:



- **V praxi** má systémové pojetí obchodního provozu velký význam. Jestliže začínající obchodník podcení výběr sortimentu pro určitou lokalitu a po čase zjistí, že o jeho zboží není takový zájem, jak předpokládal vzhledem ke konkurenci a potřebám zákazníků, je donucen změnit sortiment, což mu přináší další náklady spojené se změnou navazujících prvků obchodního provozu.
- **Živelné změny sortimentu v počátcích transformace po roce 1989** přinesly tuzemským obchodníkům nemalé existenční problémy.
- Chybný výběr sortimentu: vznik zbytečných nákladů na jeho změnu.



## Pracovní procesy se člení dle různých hledisek:



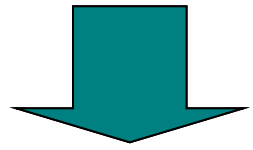
**Funkční hledisko** – nákup zboží, doprava, skladování, prodej zboží, řídicí a správní činnosti

**Místní hledisko** – MO, VO, správa, administrativa a pomocné provozy

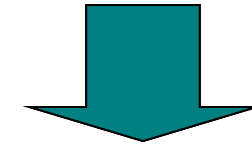
**Hledisko obsahu práce-** provozní činnosti a řídicí a správní

**Hledisko charakteru práce** – činnosti produktivní a neproduktivní, práce jednoduchá a složitá, plynulá a nárazovitá

**Hledisko celistvosti** – práce homogenní a heterogenní.



## Vnější faktory obchodního provozu MOJ



**Centrála firmy (příp. autonomní jednotky)** – strategie firmy, marketingové a provozní know-how prodejen

**Zákazník a jeho frekvence** – frekvence dělí čas na čas obsluhy a nečinnosti, neboli čekání na zákazníka

**Dodavatelé** – úroveň zásobování, kvalita dodávek, organizace práce

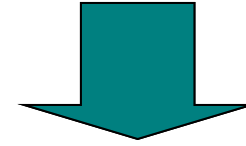
**Region** – rozdílná sídelní struktura a koncentrace obyvatelstva, kupní síla, odlišné tradice a kulturní zvyklosti

**Lokalizace prodejny**- návaznost na ostatní prodejny, konkurenci, dopravní uzly, pohyb zákazníků. Zařazení do stupňů vybavenosti, územní a tržní analýza.





## Vnitřní faktory obchodního provozu MOJ



**Zboží** – tvoří obchodní sortiment, má odlišný systém zásobování, formu prodeje, pracnost sortimentu, frekvenci zákazníků a nárazovost práce

**Počet zaměstnanců** – je ovlivněn formou prodeje, technickým vybavením, dělbou práce, úrovní sortimentu

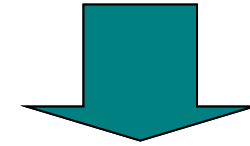
**Obchodní technologie, forma prodeje, technická vybavenost prac. prostředků** – vliv na dispoziční řešení, počty pracovníků, cesty pohybu zboží, zákazníků a pracovníků, na fyzickou námahu...

**System organizace práce** – pracovní doba prodejny, pracovní režimy a pracovní podmínky

**Míra, kvalita informací** – fyzický i elektronický fond informací.



## Obchodní sortiment

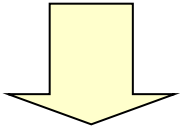


**K zopakování !**

**Obchodní sortiment** – všechno zboží, co přichází do sféry oběhu. Vytváří se komplexněji na úrovni velkoobchodu a maloobchodu.

**Na úrovni velkoobchodu** je uspořádán podle určitého obchodního záměru a zahrnuje jak spotřební zboží, tak i nespotební zboží (cílovou skupinou je typ prodejny)

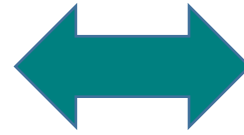
**Na úrovni maloobchodu** je obchodní sortiment (spotřební zboží) uspořádán technologicky i marketingově pro jednotlivé druhy maloobchodních jednotek a danou cílovou skupinu zákazníků, pro kterou je prodejna určena (merchandising).



## Základní fáze prodeje



1. Nabídka zboží
2. Výběr zboží
3. Placení zboží
4. Výdej zboží



Charakter fáze je  
závislý na formě  
prodeje.

**K zopakování !**

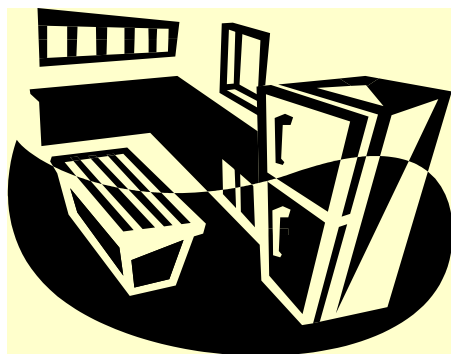
3 hlavní skupiny forem prodeje:

- **Prodej s převážnou obsluhou prodavače (pultový, volný výběr)**
- **Prodej, při kterém se zákazník obsluhuje převážně sám (samoobsluha)**
- **Prodej na objednávku (zásilkový obchod)**

# Kritéria volby formy prodeje



**K zopakování !**



## 1. Charakter sortimentu

Frekvence nákupu

Charakter spotřeby

Cena zboží

## 2. Technické řešení prodejní jednotky

Velikost prodejny

Členění ploch

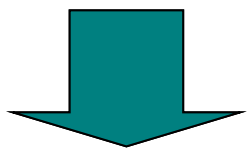
Možnost mechanizace

## 3. Personální zajištění prodeje

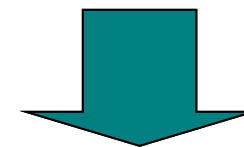
Zdroje pracovních sil

Kvalifikace

Nákladová náročnost



## Obchodní provoz a pracnost sortimentu



**Složitost sortimentu** - vliv šířky sortimentu a hloubky, počet sortimentních řad

**Frekvence dodávek** – některé zboží je dodáváno denně, týdně, měsíčně (chléb, těstoviny, konzervy)

**Doba prodejnosti** - trvanlivost potravin, prodejnost módního zboží, či technického sortimentu (životní cyklus výrobku)

**Fyzické vlastnosti zboží** – vliv na skladování, přípravu k prodeji, porcování, vážení atd.

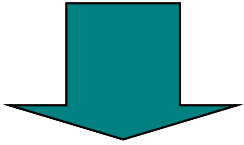
**Pomoc zákazníkovi**-poradenství

**Péče o prodejní zařízení** - mrazicí boxy, chladicí boxy

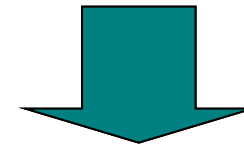
**Ztížení pracovních podmínek**-klimatické podmínky

**Zvláštní odpovědnost**-prodej zbraní, toxických látek.

**K zopakování !**



## Dispoziční řešení



**K zopakování !**

**Dispoziční řešení:** *racionální prostorové uspořádání hmotných prostředků obchodní činnosti*

**Analýza dispozičního řešení:**

*strukturu ploch*

*potřebnou velikost ploch (dle velikosti zásob a dosahovaného obrátu)*

*návaznost ploch*

*využití ploch*

**Struktura ploch:**

1. Hlavní plochy (prodejní místnosti)

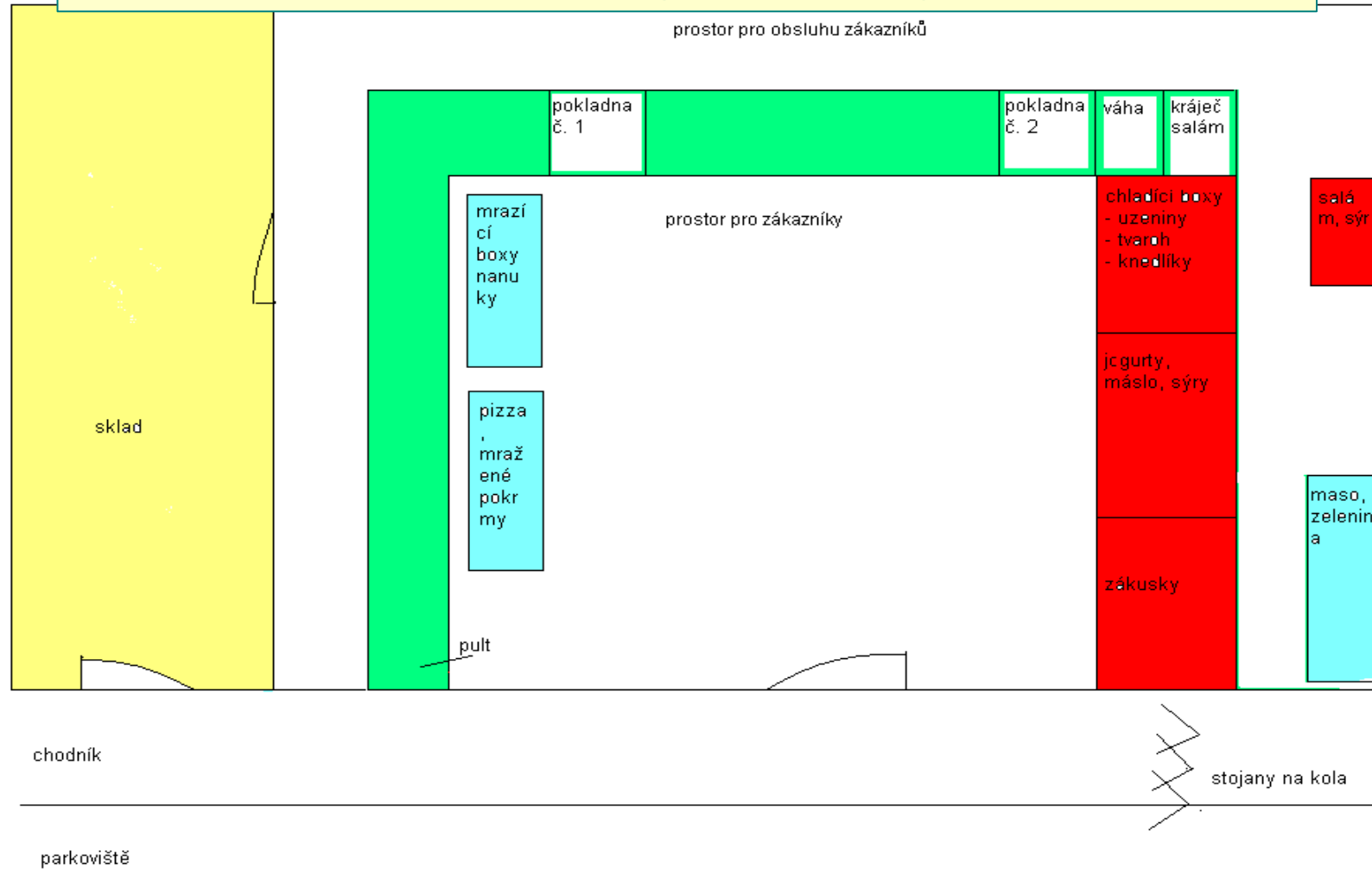
2. Pomocné plochy

*s přímým vztahem ke zboží*

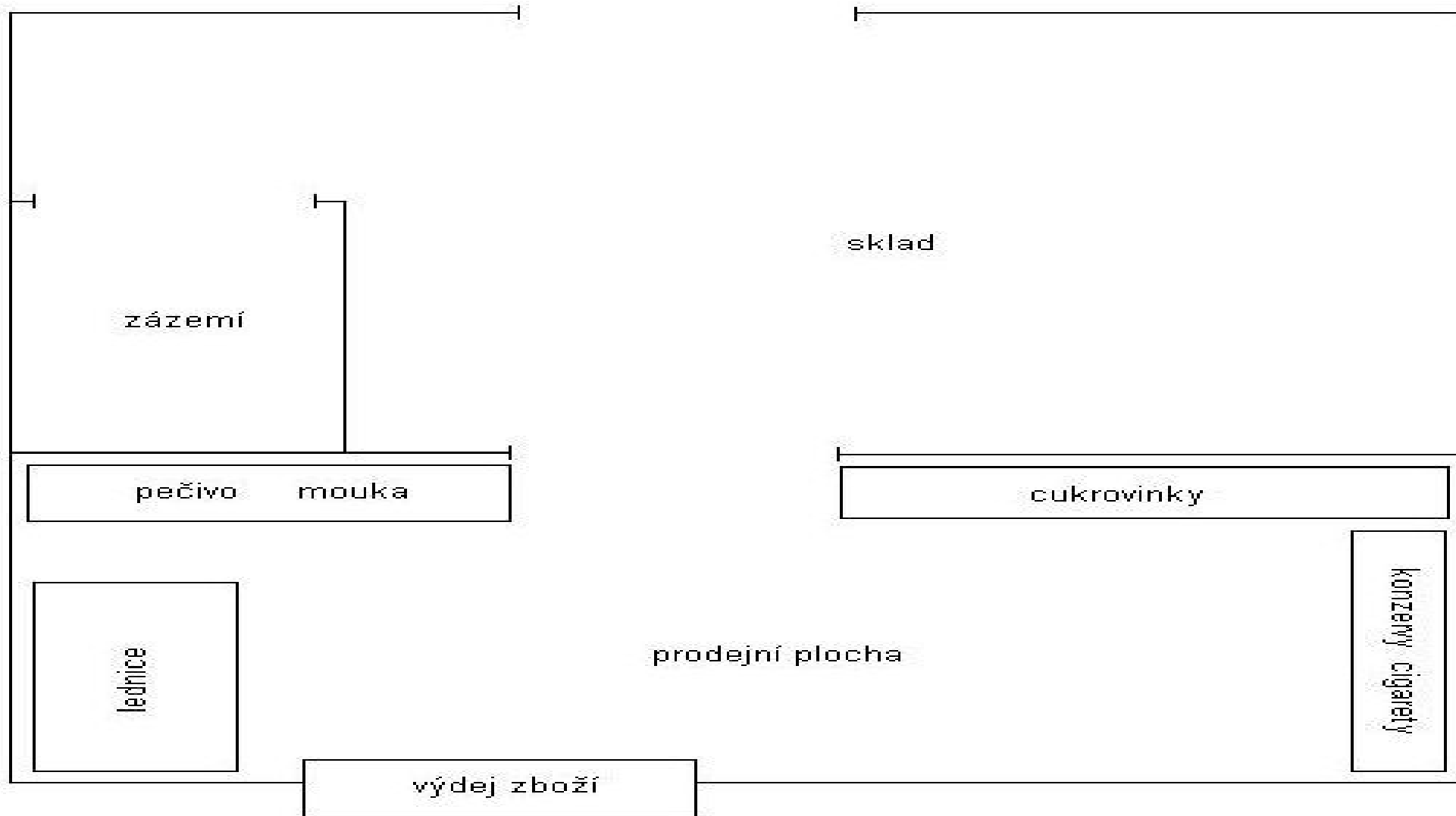
*s nepřímým vztahem ke zboží*

*komunikace (horizontální a vertikální)*

# Příklady dispozičního řešení – pultový prodej



# Příklady dispozičního řešení – malá samoobsluha (prodejní plocha je menší než zázemí a sklad – neefektivní)





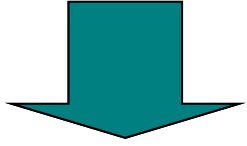


## Vnější faktory obchodního provozu VOJ

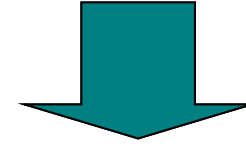
**Centrála firmy**- vliv na nákupní činnost, organizace nákupu, centralizovaný x decentralizovaný či kombinovaný nákup)

**Dodavatelé a zapojení do zásobovacího systému** – vliv na úroveň zásob, rychlost obrátky, nákladovost firem a konečnou prodejní cenu)

**Rozsah zásobovaných jednotek** – vliv na kompletaci dodávek, jejich velikost a počet, vazba na expedici, objednávkový systém a organizaci a mechanizaci, kapacitu a typ skladu).



## Vnitřní faktory obchodního provozu VOJ



**Zboží** – vliv na skladové podmínky, volbu typu skladu, objem zásob, výši tržeb

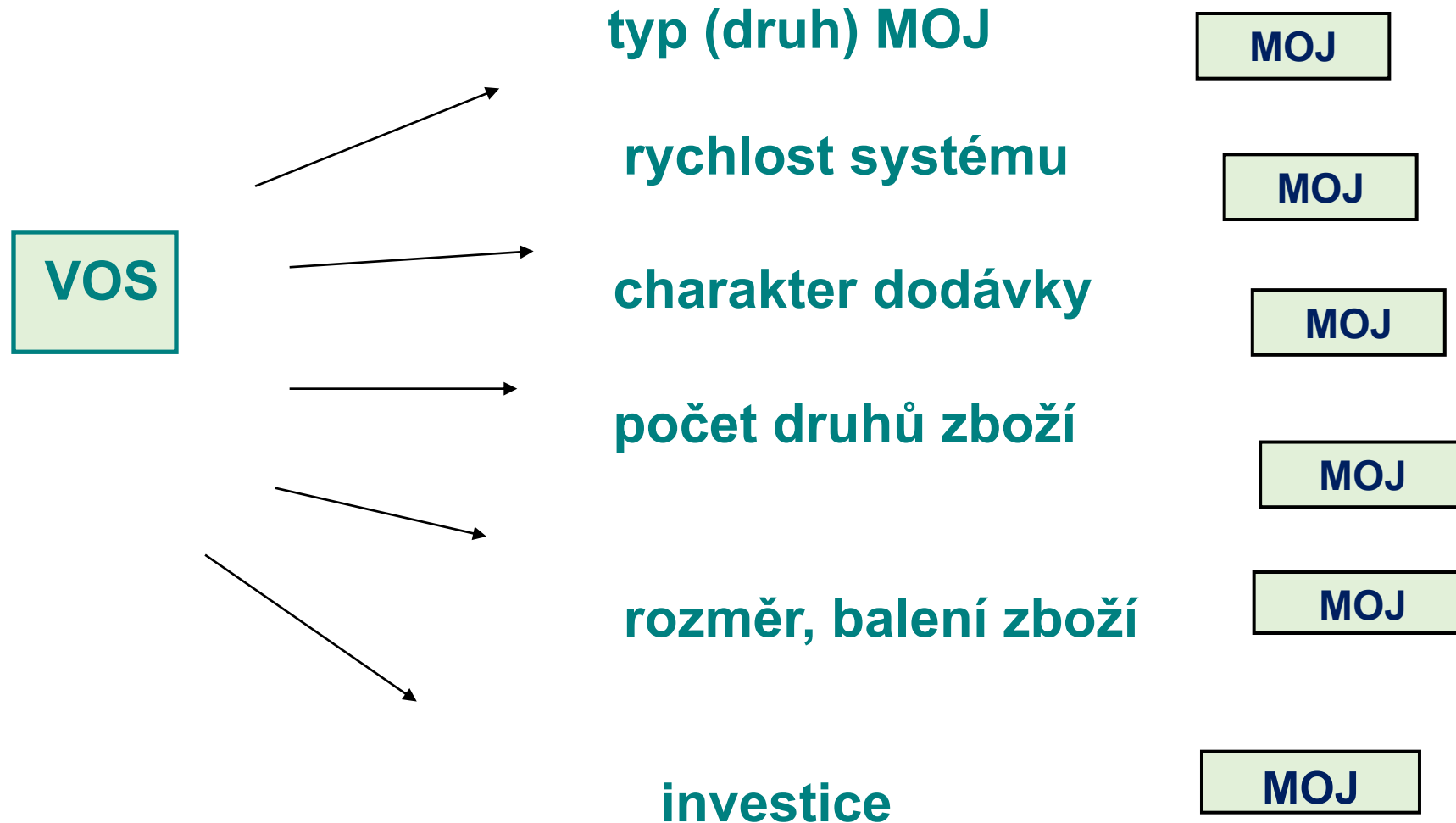
**Počet zaměstnanců a jejich kvalifikace** – kvalita a počet zaměstnanců závisí na technologii a rozsahu zásobovacích jednotek

**Technologie skladových operací** – vztah mezi stupněm mechanizace, rychlostí pohybu zboží a cílovým trhem /hypermarket x specializovaný obchod, globalizace obchodu a standardizace sortimentu a požadavky na skladování/

**System organizace práce** – vhodný pracovní režim, směnnost, typ skladu a využití kapacity skladu

**Míra, kvalita informací** - podobně jako u MO, využití výpočetní techniky zjednodušuje manipulaci se zbožím.

# Hlediska mechanizace skladu



**K zopakování !**

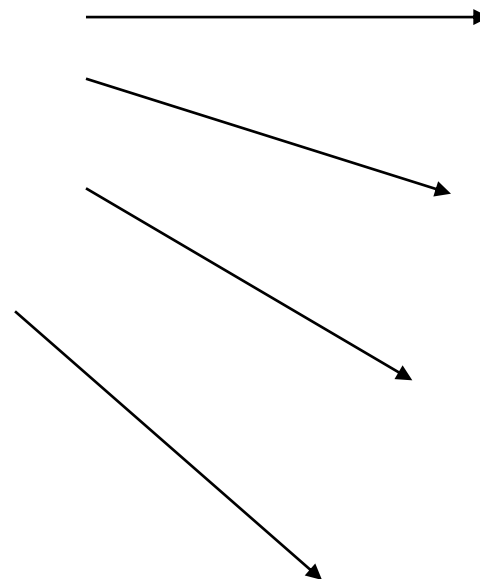


## Volba skladu

Vazba : sklad  Cílový trh

Vysoce mechanizovaný,  
automatizovaný sklad (halový,  
výškový)

VOS



## Sít' supermarketů

hromadný odběr

široký a hluboký  
sortiment

velký počet  
odběratelů

**K zopakování !**

# Volba skladu



Ruční, mechanizovaný sklad (patrový)

**K zopakování !**

VOS

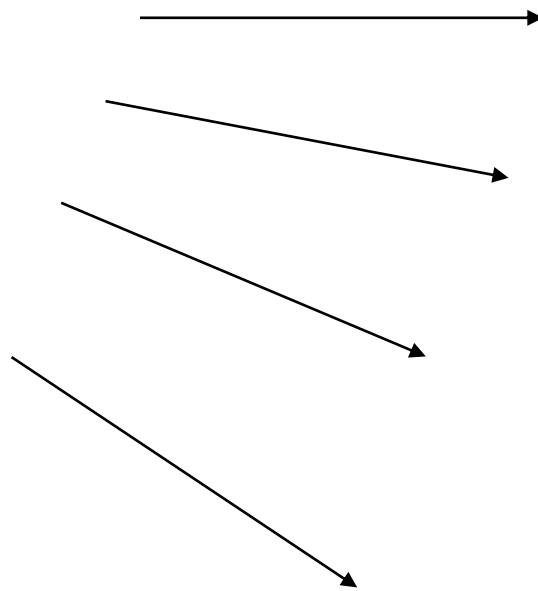
Cílový trh

Úzce specializované  
prodejny

individuální  
odběry

nízký počet druhů  
zboží

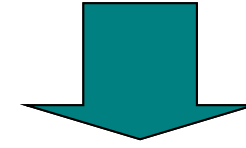
malý rozměr zboží





## Hlavní oblasti řízení MOJ

### Shrnutí



1. Řízení pracovních operací spojených s nákupem zboží a zabezpečením styku s dodavatelem (*zboží a rozvozní plán, objednávání zboží, průzkum trhu*)
2. Řízení pracovních operací spojených se skladováním a prodejem zboží (*skladová technologie, odběr a převážka zboží, prodej - forma prodeje, dispoziční řešení - prodejní úseky*)
3. Řízení operací spojených s administrativou jednotky (*vedení účetnictví, evidence tržeb – EET, technická vybavenost*)
4. Řízení operací spojených s problematikou lidí (*řízení lidských zdrojů, tvorba pracovních kolektivů, pracovní podmínky*)



# Shrnutí přednášky

**Pracovní procesy a jejich členění** - hledisko funkčnosti, charakteru práce, obsahu práce, místní hledisko....

**Vnější a vnitřní faktory obchodního provozu MOJ** – jejich vliv na provoz

**Vnější a vnitřní faktory obchodního provozu VOJ** – jejich vliv na provoz

**Hlavní oblasti řízení MOJ** – nákupní, skladovací a prodejní operace, administrativní a personální operace.