

## Содержание:

# ВВЕДЕНИЕ

Бизнес план и проектирование процесса оказания услуги на торговом предприятии является не только условием успешного развития, но и выживания на рынке множества магазинов и сетей. От этого может зависеть, придёт ли покупатель в тот или иной магазин и станет ли постоянным его клиентам.

Бизнес план должен заключать в себе создание эффективного комфортного и уютного магазина, особенно в настоящее время, когда существует высокая конкуренция. Грамотный проект может стать залогом успешной торговли.

Именно это обуславливает актуальность выбранной темы курсовой работы.

Целью данной курсовой работы является составление бизнес - плана Оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс».

Для достижения вышеуказанной цели нужно выполнить следующие задачи:

1. Описана спецификация проектируемого процесса и предприятия;
2. Спроектирован процесс оказания услуги в магазине ООО «Праймтекс»;
3. Определены исходные данные для расчёта технологического процесса, определено и рассчитано необходимое количество оборудования, рассчитано количество персонала и площадь торгового зала;
4. Размещение технологического процесса на производственных площадях.
5. Описание спецификации проектируемого процесса и предприятия
  1. Общая характеристика проектируемого Оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс»

Торговля — это особая деятельность людей, связанная с осуществлением актов купли-продажи и представляющая собой совокупность специфических технологических и хозяйственных операций, направленных на обслуживание процесса обмена. Оптовая торговля –это реализация товарно-материальных ценностей предприятиям, учреждениям, организациям (за исключением населения) для дальнейшего их использования в производстве и для перепродажи. Розничная торговля – это продажа товаров населению (в обмен на

его денежные средства), как правило, с применением контрольно-кассовых машин. [2]

Полное наименование проектируемого предприятия: Оптово-розничный магазин-склад ООО «Праймтекс» по реализации постельного белья и мягкого инвентаря.

Оптово-розничный магазин-склад ООО «Праймтекс» будет находиться в торговом комплексе «Мебель WIL», который расположен наиболее удобно для потребителей.

Оптово-розничный магазин-склад ООО «Праймтекс» является конкурентоспособной организацией, преследующей в качестве основной цели своей деятельности получение коммерческой прибыли за счет удовлетворения потребностей населения постельными принадлежностями. Основной функцией является реализация постельного белья и мягкого инвентаря. [1]

А также деятельность организации основывается на ГОСТах и законодательных правовых актах.

Ассортимент оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс»

**Подушки**

**Одеяло**

**Постельное бельё**

**Текстиль для кухни**

**Махровые и вафельные полотенца**

**Пледы**

Рисунок 1 – Ассортимент оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс»

Основными видами деятельности оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс», согласно ОКВЭД представлены в таблице 1.

Таблица 1- Виды деятельности оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс» согласно ОКВЭД

Код по ОКВЭД	Наименование
52.41.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• оптовую торговлю текстильными тканями и трикотажным полотном, предназначенными для изготовления одежды, белья и т.п.</li> <li>• оптовую торговлю столовым и постельным бельем</li> <li>- оптовую торговлю прочими текстильными изделиями (канатами, веревками, тентами и т.п.)</li> <li>• розничную торговлю тканями и трикотажным полотном, коврами, гобеленами, бытовыми текстильными изделиями (постельным и столовым бельем: простынями, скатертями, полотенцами и др.)</li> </ul>

Согласно ОКУН (Общероссийский классификатор услуг населению) оптово-розничный магазин-склад ООО «Праймтекс» предоставляет следующие услуги, представленные в таблице 2.

Код по ОКУН	КЧ	Наименование услуги
121000	8	УСЛУГИ ТОРГОВЛИ
121100	1	<i>Услуги розничной торговли</i>
121101	7	<i>Реализация товаров</i>
121102	2	<i>Упаковка купленных в магазине товаров</i>
121103	8	<i>Прием (в том числе по телефону) и оформление предварительных заказов на товары</i>
121104	3	<i>Подготовка к определенному часу по предварительному заказу отдельных товаров, имеющих в продаже</i>

121106	4	<i>Погрузка и доставка тяжелых и крупногабаритных изделий автотранспортными средствами (если доставка не осуществляется "Трансагентством")</i>
121115	3	<i>Гарантированное хранение купленного товара</i>
121200	5	<i>Услуги оптовой торговли</i>
121300	9	<i>Закупочные услуги</i>
121500	6	<i>Прочие услуги торговли</i>

Таблица 2 – Виды оказываемых услуг по ОКУН

Согласно Общероссийскому классификатору продукции (ОКП) оптово-розничный магазин-склад ООО «Праймтекс» реализует следующие товары, указанные в таблице 3.

Таблица 3 – Ассортимент продукции магазина по ОКП

Код	Наименование продукции по классификатору
-----	--

854300	Белье постельное
--------	------------------

854330	Белье постельное из льняных тканей
--------	------------------------------------

854310	Белье постельное из хлопчатобумажных тканей
--------	---

854700	Одеяла стеганые
--------	-----------------

854710	Одеяла стеганые из хлопчатобумажных тканей
--------	--

854701 Одеяла стеганные ватные \*

853500 Фартуки

Производственный состав оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс» представлена на рисунке 2.

Выставочная зона товара

Подсобное помещение

ТЦ «Мебель WIL»

Оптово-розничный магазин-склад

ООО «Праймтекс»

Торговый зал-склад

Зона оформления покупки (кассовая зона)

Административное помещение

Рисунок 2 – Производственный состав предприятия

Структура управления оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс» представлена на рисунке 2.

## **Директор**

(Кладовщик-грузчик)

Главный бухгалтер- секретарь(по договору)

Кассир-координатор

Менеджер по оптовым продажам

Юрист-консультант (по договору)

Продавец-консультант

Начальник отдела продаж

продаж

Программист (по договору)

Техничка (по договору)

Рисунок 3 – Структура управления и распределение обязанностей и полномочий

*Продавец-консультант*

Обязанности:

- Консультация покупателя
- Контроль выкладки товара.

Необходимые требования:

1. Коммуникабельность
2. Знание текстильной промышленности
3. Культура речи
4. Приятный внешний вид

*Менеджер по продажам*

Обязанности:

Поиск потенциальных клиентов

- Ведение коммерческих переговоров с клиентом
- Осуществляет прием и обработку заказов
- Ведет отчетность по продажам
- Отгрузкам клиентам компании
- Ведет клиентскую базу.

Необходимые требования:

1. Коммуникабельность
2. Аккуратность и исполнительность
3. Лидерские качества
4. Ответственность
5. Знание ассортимента магазина

*Кассир координатор*

Обязанности:

- Осуществление и обеспечение правильного оформления операций приема, выдачи, учета и хранения ценных бумаг, включая денежные знаки
- Обслуживание клиентов по банковским картам, счетам, а также другим платежным и банковским документам
- Проведение валютно-обменных действий с учетом требований по сохранности денежных средств
- Ведение кассовой книги на основании учета приходно-расходной документации
- Контроль над наличными средствами и постоянная сверка записей в документах с реальным состоянием кассы, составление кассовой отчетности по данным документам. [4]

Необходимые требования:

1. Знать трудовое законодательство РФ, инструкции, внутренние нормативно-правовые акты предприятия, а также необходимые знания в области ведения кассовых операций и документооборота.
2. Знать методы и правила оформления, приходно-расходных документов, кассовых и банковских материалов
3. Знать нижние пределы лимитов на остатки наличности, определенные инструкциями руководства, а также порядок выдачи и приема, последующего учета и хранения денежных средств и различных ценных бумаг

4. Знать основы организации труда, основы экономики, правила охраны труда
5. Знать правила пользования вычислительной техникой, а также средствами связи

## ***Программист (по договору)***

Обязанности:

- Осуществляет выбор языка программирования для описания алгоритмов и структур данных
- Определяет информацию, подлежащую обработке средствами вычислительной техники, ее объемы, структуру, макеты и схемы ввода, обработки, хранения и вывода, методы ее контроля
- Выполняет работу по подготовке программ к отладке и проводит их отладку
- Разрабатывает и внедряет системы автоматической проверки правильности программ
- Обеспечивает правильную техническую эксплуатацию, бесперебойную работу компьютеров и отдельных устройств
- Осуществляет подготовку компьютеров и отдельных устройств к работе, их технический осмотр, проводит проверку наличия неисправностей, устраняет неисправности и предотвращает появление неисправностей в будущем
- Принимает меры по своевременному и качественному выполнению ремонта компьютеров и отдельных устройств своими силами или силами третьих лиц
- Информировывает руководство об имеющихся недостатках в работе предприятия, принимаемых мерах по их ликвидации.

Необходимые требования:

1. Программист должен владеть компьютером на профессиональном уровне, в том числе уметь использовать и создавать специальные компьютерные программы.
2. Программист должен обладать коммуникабельностью, должен быть энергичен и позитивно настроен.

# **Юрист (по договору)**

Обязанности:

- Осуществляет разработку учредительных документов; обеспечивает регистрацию юридических лиц, эмиссий ценных акций, внесение изменений в учредительные документы; определяет правовые основы органов предприятия.
- Осуществляет проверку соответствия законодательству представляемых на подпись руководителю предприятия проектов приказов, инструкций, положений и других документов правового характера.
- Ведет договорную работу на предприятии: разрабатывает проекты договоров; проверяет соответствие законодательству проектов договоров, представляемых предприятию контрагентами; обеспечивает нотариальное удостоверение или государственную регистрацию отдельных видов договоров.
- Готовит заявки, заявления и другие документы для получения лицензий, разрешений, необходимых для осуществления деятельности предприятия.
- Принимает участие в разработке документов, касающихся вопросов обеспечения сохранности собственности предприятия (договоров о материальной ответственности; инструкций, устанавливающих порядок поступления и приемки на предприятии материальных ценностей)
- Осуществляет письменное и устное консультирование работников предприятия по различным правовым вопросам, оказывает правовую помощь в составлении юридических документов.

Необходимые требования:

1. Руководствоваться законодательными актами РФ;
2. Подчиняться приказам и распоряжениями руководства;
3. Следовать настоящей должностной инструкцией;

*Кладовщик-грузчик*

Обязанности:

- Осуществляет работы по приему, хранению и отпуску товарно-материальных ценностей на складах, по их размещению с учетом наиболее рационального использования складских площадей, облегчения и ускорения поиска и отпуска, а также сохранности товарно-материальных ценностей.
- Обеспечивает сохранность складироваемых товарно-материальных ценностей, соблюдение режимов хранения, ведение учета складских операций.
- Обеспечивает соблюдение правил оформления и сдачи приходно-расходных документов, составление установленной отчетности.
- Следит за наличием и исправностью противопожарных средств, состоянием помещений, оборудования и инвентаря на складе и обеспечивает их своевременный ремонт.
- Организует проведение отпуска, приема товарно-материальных ценностей, погрузочно-разгрузочных работ на складе с соблюдением правил охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты; сбор, хранение и своевременный возврат поставщикам оборотной тары.
- Участвует в проведении инвентаризаций товарно-материальных ценностей. Контролирует состояние техники безопасности и принимает меры к устранению выявленных недостатков, нарушений правил производственной санитарии, несоблюдения рабочими инструкций по охране труда. [4]

Необходимые требования:

1. Должен знать: законодательство, организационно-распорядительные документы вышестоящих организаций, касающиеся складского хозяйства;
2. Организацию и технологию складского хозяйства;
3. Организацию учета складских операций, необходимую документацию на складироваемые товарно-материальные ценности;
4. Условия приема, хранения, отпуска складироваемых товарно-материальных ценностей;
5. Научно-технические достижения и опыт организации складского хозяйства;

*Начальник отдела продаж*

Обязанности:

- Контроль всех отделов
- Обеспечение оптимального товарного запаса и ассортимента
- Документооборот
- Участие в планирование и организации мероприятий, направленных на привлечение покупателей
- Повышение рентабельности магазина.

Необходимые требования:

1. Лидерские качества
2. Ответственность
3. Знание ПК, 1С
4. Навыки работы с бюджетом, с финансовыми показателями

*Главный бухгалтер-секретарь.(по договору)*

Обязанность:

- Выполняет работу по ведению бухгалтерскому учету имущества, обязательств и хозяйственных операций.
- Участвует в разработке и осуществлении мероприятий, направленных на соблюдение финансовой дисциплины и рациональное использование ресурсов.
- Осуществляет прием и контроль первичной документации по соответствующим участкам бухгалтерского учета и подготавливает их к счетной обработке.
- Отражает на счетах бухгалтерского учета операции, связанные с движением основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств.
- Составляет отчетные калькуляции себестоимости продукции.
- Производит начисление и перечисление налогов и сборов в федеральный, региональный и местный бюджет, страховых взносов в государственные внебюджетные социальные фонды, платежей банковские учреждения, заработной

платы рабочих.

- Подготавливает данные по соответствующим участкам бухгалтерского учета, следит за сохранностью бухгалтерской документации, оформляет их в соответствии с установленным порядком для передачи в архив.
- Выполняет работы по формированию, ведению и хранению базы данных бухгалтерской информации, вносит изменения в справочную и нормативную информацию, использованную при обработке данных.

Требования к квалификации бухгалтера:

1. Бухгалтер 1 категории
2. Знание нормативных и законодательных актов
3. Знание ПК

*Директор*

Обязанности:

- Руководит в соответствии с действующим законодательством всеми видами деятельности организации.
- Организует работу и эффективное взаимодействие произведенных единиц, цехов и других структурных подразделений.
- Обеспечивает выполнение организаций заданий согласно установленным количественным и качественным показателям, всех обязательств перед поставщиками заказчиками и банками.
- Организует производственно-хозяйственную деятельность организации на основе применения методов научно обоснованного планирования материальных, финансовых и трудовых затрат. [4]
- Принимает меры по обеспечению организации квалифицированным кадрам.

Основные требования:

1. Высшее образование
2. Опыт работы на руководящей должности

3. Опыт работы в сфере, соответствующей деятельности

4. Знание ПК

- 1. Описание основных процессов предприятия

Взаимодействующие процессы включают:

- процессы менеджмента (организационно-управленческие процессы, процессы управления, управленческой деятельности руководства);
- бизнес-процессы (основные процессы, производственные процессы, процессы жизненного цикла, базовые процессы);
- обеспечивающие процессы (обеспечения ресурсами, менеджмента ресурсов, поддерживающие процессы, второстепенные).

Непосредственным результатом бизнес-процессов является выпуск продукции или оказание услуг, они предназначены для удовлетворения потребностей внешних потребителей.

Основные бизнес-процессы создают добавленную стоимость продукции и/или услуг, предлагаемых организацией. Они имеют стратегическое значение: являются источником генерирования дохода предприятия и залогом его конкурентоспособности. [3]

Производственные процессы – изготовление продукции, его сборка и упаковка, обслуживание оборудования.

Обеспечивающие процессы предназначены для обеспечения ресурсами других процессов. К обеспечивающим процессам обычно относятся: процесс подготовки кадров; управления документацией; процессы обеспечения связью, информационное обеспечение; процесс административно-хозяйственного обеспечения; процесс финансового обеспечения деятельности организации; процесс обеспечения безопасности; другие процессы.

Поддерживающие процессы содержат необходимые задания и работы для поддержания ключевых процессов, но не приводящие к непосредственной ценности для клиента (обработка данных; техническое обслуживание; административные процессы и др.). [7]

Результатом процессов менеджмента является повышение результативности и эффективности бизнес-процессов и обеспечивающих процессов. Процессы

менеджмента – особые процессы, их потребителями являются пять групп заинтересованных лиц: собственники (инвесторы), потребители, поставщики, сотрудники и общество. Процессы менеджмента – это информационные процессы: стратегическое планирование и управление, финансово-экономическое управление, разработка политики в области качества, организация процессов, анализ со стороны руководства, контроль и др. [3]

Реализация товаров на предприятии розничной торговли в соответствии с ГОСТ 51304 включает в себя следующие основные операции:

- ознакомление покупателей с товарами;
- показ или демонстрацию товаров или образцов товаров;
- консультации покупателей;
- выбор товаров покупателями;
- организацию расчета за товары;
- упаковку купленных товаров;
- выдачу купленных товаров;
- доставку купленных товаров по заказу покупателей

Взаимосвязь процессов проектируемого предприятия представлена на рисунке 4.

На основе перечня процессов составлена матрица ответственности, в которой указаны должности на проектируемом предприятии и представлено распределение ответственности в таблице 4.

Этапы бизнес-процесса можно представить в виде алгоритма на рисунке 5.

## **ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ**

Обеспечение персоналом

Материально-техническое обеспечение

Административно-хозяйственное обеспечение

Планово-финансовое обеспечение

Обеспечение документооборота

Обеспечение производственной среды

Обеспечение безопасности

Информационное обеспечение

Техническое и программное обеспечение

Транспортное обеспечение

Обеспечение связью

Юридическое обеспечение

Обеспечение качества

Обеспечение маркетинговых коммуникаций

## **ПРОЦЕССЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

Планирование

Организация

Распорядительство

Координация

Контроль

Анализ

### **Бизнес-процессы оптово-розничного склада магазина ООО «Праймтекс»**

Процессы, связанные с потребителями: определение и анализ требований, относящихся к продукции

Поиск поставщиков

Заключение договоров

Поставка товара

Разгрузочные работы

Приёмка товара по кол-ву и качеству

Мерчендайзинг

Обслуживания покупателя в торговом зале

Оформление документов и оплата

Погрузка товара

Анализ удовлетворённости(обратная связь)

Рисунок 4 – Схема взаимосвязи процессов предприятия

### **ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ**

Обеспечение персоналом

Материально-техническое обеспечение

Административно-хозяйственное обеспечение

Планово-финансовое обеспечение

Обеспечение документооборота

Обеспечение производственной среды

Обеспечение безопасности

Информационное обеспечение

Техническое и программное обеспечение

Транспортное обеспечение

Обеспечение связью

Юридическое обеспечение

Обеспечение качества

Обеспечение маркетинговых коммуникаций

На основе выше перечисленных бизнес-процессов составлена матрица ответственности, где выделены основные должности на анализируемом предприятии и представлено распределение ответственности. Матрица представлена в таблице 4.

Таблица 4 - Матрица ответственности

Наименование процесса	Наименование должности										
	Кладовщик	Начальник	Менеджер	Главный	Юрист-	Программист	Кассир- по	Продавец	Юрист- консультант	Техничка	Директор
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Планирование	ВОИ										
Организация	ВОИ										
Распорядительство	ВОИ										
Координация	ВОИ										
Контроль	ВОИ										
Процессы, связанные с потребителями и анализ требований относящихся к продукции	В		ОИ								



Планово-финансовое обеспечение	В			ОИ
Обеспечение документооборота		И И		ВОИ
Обеспечение производственной среды	ВОИ			
Обеспечение безопасности	В			И
Информационное обеспечение	ВО			И
Программное обеспечение	ВО			И
Обеспечение связью	ВО			И
Юридическое обеспечение	ВО			И
Обеспечение качества		ВОИ		
Обеспечение маркетинговых коммуникаций			ВО И И	

В – владелец процесса; О – ответственный; И – исполнитель.

да

Предоставление информации

Продавец-консультант

ГОСТ Р 51305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу

Полученная информация

да

нет

нет

Заинтересовала ли информация?

Ознакомление с ценами из прайс-листа

Начало

Оформление заказа

Кладовщик-товаровед

Документ:

Товарная накладная счёт на оплату

ГОСТ Р 51305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу,

прейскурант

Кассовый чек

окончание

окончание

Помощь в выборе товара

Продавец-консультант

ГОСТ Р 51305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу

ГОСТ Р 51305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу

Оплата товара, упаковка

Кассир-координатор

ГОСТ Р 51305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу

Анализ удовлетворенности

Кассир-координатор

Обратная связь: книга жалоб и предложений, анкетирование, опрос.

окончание

Рисунок – 4, лист 2 – Этапы бизнес процесса

Рисунок – 4, лист 2 – Этапы бизнес процесса

Рисунок 5 – Этапы бизнес процесса

Рисунок – 4, лист 2 – Этапы бизнес процесса

2 Нормативная, правовая и законодательная документация, регламентирующая деятельность технологических процессов и предприятия

Нормативная, правовая и законодательная документация, регламентирующая деятельность технологических процессов и предприятия представлена в таблице 5.

Таблица 5 – Необходимая нормативная документация

Область применения	№ и название документа
--------------------	------------------------

1	2
---	---

Федеральный закон от 28 декабря 2009 года  
N 381-ФЗ "Об основах государственного  
регулирующего регулирования торговой деятельности в  
Российской Федерации "

СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и  
сооружения. Проектирование предприятий  
бытового обслуживания населения;

СНиП 21.01-97 Пожарная безопасность зданий и  
сооружений;

Правила бытового обслуживания;

Для правильного  
функционирования  
предприятия

ГОСТ 12.1.005 -88 Система стандартов  
безопасности труда. Общие санитарно-  
гигиенические требования к воздуху рабочей  
зоны;

ГОСТ 12.2.033 - 78 Система стандартов  
безопасности труда. Рабочее место при  
выполнении работы стоя. Общие эргономические  
требования;

ГОСТ 12.2.032 - 78 Система стандартов  
безопасности труда. Рабочее место при  
выполнении работы сидя. Общие эргономические  
требования;

ГОСТ Р 51303 - 2009 Торговля. Термины и  
определения;

ГОСТ Р 51304 – 2009 Услуги розничной торговли. Общие требования;

ГОСТ Р 50646 – 94 Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ Р 51773 – 2009 Услуги торговли. Классификация предприятий торговли

Продолжение табл. 5

1

2

Для персонала

ГОСТ Р 51305 – 2009 Розничная торговля. Требования к персоналу;

Закон «О защите прав потребителей»

Для потребителя

ГОСТ Р 51121 – 97 Товары непродукционные. Информация для потребителя. Общие требования

ГОСТ 31307-2005

Белье постельное. Общие технические условия

На продукцию

ГОСТ 27832-88 «Одеяла байковые»

ГОСТ 9382-78 Одеяла чистошерстяные и полушерстяные пестротканые и гладкокрашеные для взрослых.

ТУ 8547-033-0032190-95 « Одеяла и покрывала стеганные с синтетическим наполнителем, подушки. ТУ» ОСТ 17-301-84 «Одеяла стеганные для взрослых и детей из хлопчатобумажных тканей с ватным, синтетическим и шерстяным наполнителем»

ГОСТ Р 50576-93 «Изделия перопуховые. ОТУ».

ТУ 8547-033-00302190-95 « Одеяла и покрывала стеганные с синтетическим наполнителем, подушки. ТУ»

ГОСТ 11027-80 ГОСТ30386-95/ГОСТ Р 50729-95 «Полотенца махровые».

ГОСТ 11027-80 «Полотенца вафельные»

ГОСТ 10530-79 «Покрывало гобелен»

#### 1. Определение исходных данных для расчета технологического процесса

Исходными данными для расчета торгового зала является суточное количество проданных изделий (), объем реализации в день (). Для того, чтобы рассчитать суточное количество изделий необходимо рассчитать среднюю стоимость единицы товара. [8]

Стоимостные характеристики товаров представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Производственная программа торгового предприятия

Наименование изделия	Стоимость изделия, руб	Количество товаров, планируемых продать в сутки, Мсут	Количество посетителей, обратившихся за консультацией, ушедших без покупки	Количество товаров, планируемых продать в 2016году, Ншт
----------------------	------------------------	---	--	---

**Постельное****белье:**

КПБ «Гармония» 1,5	420	1,64	8,22	600
КПБ «Гармония» 2,0	540	0,58	2,88	210
КПБ «Волшебная ночь» 1,5 пакет	600	1,37	6,85	500
КПБ «Волшебная ночь» 1,5	720	0,79	3,96	289
КПБ «Волшебная ночь» 2,0	1030	0,39	1,95	142
КПБ «Волшебная ночь» Семейная	1100	0,58	2,88	210
КПБ «Волшебная ночь» ЕВРО	1350	0,66	3,29	240
КПБ «Веросса» Сатин 1,5	1000	0,68	3,42	250

КПБ «Веросса» Сатин 2,0	1300	0,76	3,81	278
КПБ «Веросса» Страйп 1,5	1200	0,78	3,90	285
КПБ «Веросса» Страйп 2,0	1450	0,82	4,08	298
КПБ «Веросса» перкаль 1,5	2100	0,67	3,36	245
КПБ «Веросса» Перкаль2,0	2350	0,70	3,49	255
КПБ «Облачко» Сатин 1,0	600	1,22	6,10	445
КПБ «Облачко» Бязь 1,0	400	0,52	2,60	190
КПБ «Винкс» 1,5	1000	0,70	3,51	256
КПБ «Принцесса» 1,5	1005	0,76	3,81	278
КПБ «МАРВЕЛ» 1,5	1100	0,79	3,95	288
КПБ «Дисней» 1,5	1300	0,58	2,92	213

Подушка «Веросса» Бамбук 50*70	740	0,59	2,97	217
Подушка «Веросса» Бамбук 70*70	960	0,59	2,93	214
Подушка «Гринлайн» Бамбук 50*70	380	0,68	3,42	250
Подушка «Гринлайн» Бамбук 70*70	580	0,55	2,74	200
Подушка «Веросса» Лебяжий пух 50*70	680	0,68	3,40	248
Подушка «Веросса» Лебяжий пух 70*70	880	0,82	4,11	300
Подушка «Гринлайн» Антистресс 50*70	520	0,70	3,51	256

Подушка «Гринлайн» Антистресс 70*70	620	0,67	3,36	245
Подушка «Веросса» Верблюжья шерсть 50*70	680	0,31	1,53	112
Подушка «Веросса» Верблюжья шерсть 70*70	880	0,57	2,84	207
Подушка «Мона Лиза» 50*70	520	0,68	3,41	249
Подушка «Мона Лиза» 70*70	720	0,76	3,81	278
Подушка «Мона Лиза» декор 30*40	580	0,84	4,22	308
Одеяло «Веросса» Бамбук 1,5	1000	0,36	1,78	130
Одеяло «Веросса» Бамбук 2,0	1200	0,41	2,03	148

Одеяло «Веросса» Бамбук ЕВРО	1500	0,49	2,47	180
Одеяло «Гринлайн» Бамбук 1,5	700	0,52	2,59	189
Одеяло «Гринлайн» Бамбук 2,0	1100	0,48	2,40	175
Одеяло «Гринлайн» Бамбук ЕВРО	1000	0,78	3,90	285
Одеяло «Веросса» Лебяжий пух (иск.) 1,5	1150	0,52	2,59	189
Одеяло «Веросса» Лебяжий пух (иск.) 2,0	1300	0,46	2,30	168
Одеяло «Веросса» Лебяжий пух (иск.) ЕВРО	550	0,45	2,26	165

Одеяло «Гринлайн» Антистресс 1,5	680	0,49	2,47	180
--	-----	------	------	-----

Одеяло «Гринлайн» Антистресс 2,0	1000	0,45	2,26	165
--	------	------	------	-----

Одеяло «Веросса» Верблюжья шерсть 1,5	1150	0,39	1,96	143
--	------	------	------	-----

Одеяло «Веросса» Верблюжья шерсть 2,0	1250	0,45	2,26	165
--	------	------	------	-----

Одеяло «Веросса» Верблюжья шерсть ЕВРО	950	0,66	3,29	240
---	-----	------	------	-----

Продолжение табл. 6

**Покрывало-Пледы**

	950	0,40	1,99	145
Покрывало стеганное «Принцесса» 1,5				

Покрывало стеганное «Марвел. Человек паук» 1,5	150	0,58	2,88	210
--	-----	------	------	-----

Плед микрофибра 1,5	350	0,38	1,92	140
---------------------	-----	------	------	-----

Плед микрофибра 2,0	550	1,53	7,67	560
Плед микрофибра ЕВРО	200	0,49	2,44	178
Покрывало Гобелен 1,5	450	0,51	2,53	185
Покрывало Гобелен 2,0	600	0,54	2,71	198
Покрывало Гобелен ЕВРО	700	0,33	1,64	120
Покрывало-плед шерсть 2,0	40	0,30	1,51	110
<b>Полотенца</b>				
	70	1,22	6,10	445
Махровое полотенце однотонное 40*70				
Махровое полотенце однотонное 50*90	130	1,37	6,85	500
Махровое полотенце однотонное 70*140	80	2,32	11,58	845
Махровое гладкокрашенное бамбук 50*90	160	0,54	2,70	197
Махровое гладкокрашенное бамбук 70*140	60	0,67	3,36	245
Махровое «Дисней» детское 40*70	110	0,40	1,99	145
Махровое «Дисней» детское 50*90	200	0,40	1,99	145
Махровое «Дисней» детское 70*140	60	0,58	2,88	210

Махровое «Марвел» детское 40*70	110	0,42	2,12	155
Махровое «Марвел» детское 50*90	200	0,40	1,99	145
Махровое «Марвел» детское 70*140	30	0,52	2,59	189
Полотенце вафельное 50*90 в ассортименте	20	0,60	3,01	220
Салфетка махровая 30*30	110	0,52	2,59	189
Кух.набор (прихватка, фартук, полотенце)	90	0,45	2,26	165
Кух.набор (прихватка, варежка)	190	0,48	2,38	174
Набор полотенец «Неделька» 40*70	280	0,43	2,14	156
Набор полотенец «Неделька» 60*70	360	0,67	3,36	245
<b>Итого</b>	<b>50 085</b>	<b>47,38</b>	<b>236,90</b>	<b>17 294</b>

Средняя стоимость товара составляет 686,09 руб.

Запас продаваемых изделий рассчитан на 365 дня.

Объем реализации товаров в день составляет:

=31738 (руб.)

Суточное количество проданных товаров посчитано в таблице 6, и составляет 47,38.

#### 4 Расчет технологического процесса

##### 4.1 Расчет числа персонала

Число работников N рассчитано по формуле 2, учитывая данные таблицы 6:

$$N=(M*N_{вр})/(R*c) , (2)$$

где M – количество посетителей магазина, нуждающихся в консультации;

$N_{вр}$  – норма времени для продавцов на обслуживание одного клиента составляет 0,30 часа;

R – рабочая смена, продолжительностью 8 часов;

c – количество смен (в данном случае c = 2).

Исходя из данных в таблице можно посчитать количество посетителей магазина, нуждающихся в консультации, произведение количество товаров, планируемых продать в сутки на количество посетителей, обратившихся за кон-сультацией, ушедших без покупки.

$$M=236,90+47,38=284,28$$

$$N=(284,28*0,30)/(8*2)=5,33$$

Для работы в торговом зале требуется 2 продавца-консультанта 1 менеджер по оптовым продажам и 2 кассира-координатора. Предполагается, что один продавец-кассир будет подменять второго в период обеденного перерыва, и сменять его в течение дня. [5]

- 1.

## **Расчет площади торгового зала**

Для магазина домашнего текстиля выбрано оборудование исходя из производственной программы и вместимости оборудования.

Так как магазин – склад, то весь ассортимент находится в торговом зале, он будет представлен в упакованном виде, часть товара будет располагаться на выставочной зоне, по одной единицы для образца и эстетики торгового зала. Также текстиль будут располагаться на металлических перфорированных стеллажах в выставочной зоне, по одной единицы товара. Подробное описание представлено в таблице 8 данные рассчитаны с учётом поставок в 2 недели.

Для хранения, а так же выставления товара основную часть торгового зала занимают консалтинговые стеллажи 3 ярусов, предполагается на каждом из ярусов располагаются поддоны с товаром по видам товара, чтобы упорядочить остатки.

Вдоль торгового зала располагаются металлические стеллажи для основного ассортимента, предоставляемого покупателям.

В магазине предполагается использовать штабелер для поднятия деревянных поддонов с товаром на ярусные стеллажи, его высота подъема 2,5 метра, что соответствует высоте стеллажей, безопасности подъема деревянных изделий штабелером, предусмотрены поддоны в количестве 1 штуки.

А так же гидравлическая тележка для перемещения поддонов с товаром по торговому залу, а так же при погрузке.

Исходя из площади магазина, будет размещен 1 кассовый бокс, 1 стул для кассира, а также для удобства покупателей имеется два вида тележек:

- тележки для мелкого товара – это маленькие покупательские корзины в количестве 9 штук,
- тележка средняя на колёсах - для более объёмного, тяжёлого товара в количестве 9 штук.

Расчет количества и параметры оборудования представлены в таблице 7 . [9]

Таблица 7 – Оборудование для проектируемого оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс»

Наименование	Площадь, занимаемая оборудованием, м <sup>2</sup>	Количество оборудования	Размеры оборудования, см	Изображение
1	2	3	4	5

Металлический  
стеллаж  
перфорированный  
без фриза

1,8

3

Длина:

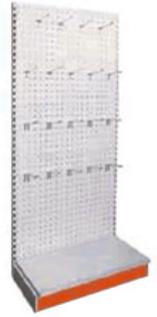
1200

Ширина:

500

Высота:

2200



Консольный  
стеллаж 3 яруса

2,8

1

Высота 2500

Ширина 800

Длина

3000



Стеклянная  
витрина

1,5

3

Длина

1000

Ширина

500

Высота

2500



Стул для кассира 0,48 1

Длина:

540

Ширина:

605

Высота:

805



Продолжение таблицы 7

1 2 3 4 5

Металлический  
стеллаж,  
островной 4,8 4

Длина:

1200

Ширина:

1000

Высота:

1400



Поддоны  
(используются для  
подъема  
материала) 1,2 1

Длина:

1200

Ширина:

1000

Высота:

100



Гидравлическая тележка для перемещения поддонов

1,26

2

Длина

1150

Ширина

550



Штабелёр "Pramac Lifter" (Италия) PL TX 12/25

1,57

1

Длина:

1850

Ширина:

850

Высота:

2550



Корзина покупательская 20л SB/P/39/20

-

9

Длина:

430

Ширина:

330

Высота:

240



Тележка магазинная средняя	0,16	8	Длина 450 Ширина 350
----------------------------------	------	---	-------------------------------



Высота  
600

Окончание таблицы 7

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Кассовый бокс СВ/SE/100	1,11	1
----------------------------	------	---

Длина:

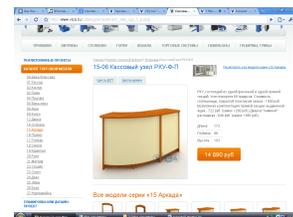
1300

Ширина:

850

Высота:

1100



Кассовая машина АМС 100 МК	-	1
-------------------------------	---	---



Итого	16,68	
-------	-------	--

Таблица 8 – Размещение товара на стеллажах и витринах

Наименование	Характеристика оборудования	Количество оборудования в торговом зале	Количество образцов товаров, шт
1	2	3	4
Металлический стеллаж перфорированный без фриза	выставочный стеллаж с 6 крючками для подвешивания товара	1 стеллаж	8 подушек
		2 стеллаж	8 одеял
		3 стеллаж	8 пледов, покрывал
Итого:		3	24
Стеклянная витрина	Выставочная стеклянная витрина с 6 ячейками для выставления товара	1 стеллаж	12 комплектов постельного белья для детей
		2 стеллаж	12 комплектов белья среднего класса
		3 стеллаж	12 комплектов белья высокого класса
Итого:			36

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4
---	---	---	---

Металлический  
стеллаж, островной

Выставочный  
двусторонний  
островной стеллаж  
с 3-мя полками для  
распродажи товара

1 стеллаж

1 сторона: подушки, на 1 полку вмещается 3 шт, следовательно 9 шт на 1 сторону.

2 сторона: одеяло, на 1 полку вмещается 3 шт, следовательно 9 шт на 1 сторону.

2 стеллаж

2 стороны: пледы и покрывала, на 1 полку вмещается 10 шт, следовательно 60 шт на 2 стороны.

3 стеллаж

1 сторона: комплекты постельного белья, на 1 полку вмещается 5 шт, следовательно 15 шт на 1 сторону.

2 сторона: Наборы полотенец, на 1 полку вмещается 6 шт, следовательно 18 шт на 1 сторону.

4 стеллаж

2 стороны: салфетки и полотенца махровые и вафельные, на 1 полку вмещается 25 шт, следовательно 150 шт на 2 стороны.

Итого:

261

Консольный стеллаж 3 яруса	Стеллаж для хранения 3-х ярусный с емкостью 9 поддонов	1 стеллаж	<p>Верхний ярус:</p> <p>1 поддон: 4 коробки размерами 60*80*80,емкость коробки 6 шт, следовательно 24 подушки находятся на поддоне.</p> <p>2 поддон: 4 коробки размерами 60*80*80,емкость коробки 6 шт, следовательно 24 подушки находятся на поддоне.</p> <p>3 поддон: 4 коробки размерами 60*80*80,емкость коробки 6 шт, следовательно 24 подушки находятся на поддоне.</p>
-------------------------------	--	-----------	---

Средний ярус:

1 поддон: 4

коробки размерами  
60\*80\*80, вместимость  
коробки 6 шт,  
следовательно 24  
подушки находятся  
на поддоне.

2 поддон: 4

коробки размерами  
60\*80\*80, вместимость  
коробки 6 шт,  
следовательно 24  
одеяла находятся  
на поддоне.

3 поддон: 4

коробки размерами  
60\*80\*80, вместимость  
коробки 6 шт,  
следовательно 24  
одеяла находятся  
на поддоне

Нижний ярус:

1 поддон: 4  
коробки размерами  
60\*80\*80, вместимость  
коробки 6 шт,  
следовательно 24  
одеяла находятся  
на поддоне

2 поддон: 12  
коробок размерами  
60\*40\*40, вместимость  
коробки 6 шт,  
следовательно 72 к  
находятся на  
поддоне

3 поддон: 12  
коробок размерами  
60\*40\*40, вместимость  
коробки 6 шт,  
следовательно 72 к  
находятся на  
поддоне

Итого: 312

Итого: 633

Площадь торгового зала магазина строительных материалов рассчитывается по формуле:

$$S = S_0 / K, (3)$$

где  $S$  - площадь торгового зала,  $m^2$

$S_0$  – площадь, занимаемого оборудования, м<sup>2</sup>

К – коэффициент использования площади (0,3)

$S = 16,68 / 0,3 = 55,6$  м<sup>2</sup>.

Площадь, занимаемая оборудованием, равна 16,68 м<sup>2</sup>, с учетом установочного коэффициента (0,3) площадь торгового зала должна составлять 55,6 м<sup>2</sup>.

### 1. Выполнение планировки торгового зала и её анализ

Все помещения магазина должны быть взаимосвязаны, чтобы обеспечить кратчайший путь движения товаров от места разгрузки транспорта до торгового зала. Торговые помещения должны быть непосредственно связаны с помещениями для хранения и подготовки товаров к продаже, чтобы можно было обеспечить оперативное пополнение товарных запасов в торговом зале (оптимальным является решение, когда торговый зал и кладовые расположены на одном уровне).

*Технологическая планировка магазина* – это совокупность всех помещений магазина в определенной взаимосвязи, позволяющей обеспечить рациональную организацию оперативных процессов. Планировка формирует пути, траектории движения людей и товаров.

*Требования, предъявляемые к планировке магазина:*

- торговые залы должны быть технологически связаны с помещениями для подготовки товаров к продаже;
- кладовые и помещения для подготовки товаров к продаже не должны быть проходными;
- приемочные следует располагать вблизи помещений для хранения товаров;
- помещения для приема, хранения и подготовки товаров к продаже должны обеспечивать кратчайшие пути движения товаров в торговый зал;
- планировка магазина должна создавать для покупателей условия беспрепятственного выбора товаров в минимально короткий срок; предусматривать оптимальное использование площадей, создание необходимых условий работникам магазина для рациональной организации оперативных процессов;

- планировка должна обеспечить легкость и простоту совершения покупок, создать максимальную видимость выложенных товаров и обеспечить обзорность ассортимента, стимулировать совершение импульсивных покупок, минимизировать время поиска нужных товаров и расстояние, которое требуется пройти для того, чтобы приобрести все намеченные товары. [10]

*Виды технологических планировок торгового зала* (в зависимости от размеров и конфигурации торгового зала, ассортимента реализуемых товаров, форм и методов продажи):

- линейная – размещение товаров и проходов для покупателей в виде параллельных линий торгового оборудования, перпендикулярно линии узла расчета. Используется в основном в магазинах самообслуживания. Может быть продольной, поперечной, смешанной;
- боксовая – торговый зал разбит на отделы, изолированные друг от друга. Используется в крупных магазинах, при продаже через прилавки;
- смешанная – расстановка оборудования в магазине с использованием комбинаций линейной и боксовой планировок;
- выставочная – размещение крупногабаритных товаров на различном оборудовании, т.е. выставка товаров. Используется при продаже товаров по образцам;
- свободная – расстановка оборудования без определенной геометрической системы в соответствии с формой торгового зала.

Принципы дизайна в магазине:

1. Обеспечение в торговом зале гибкого и свободного передвижения людей, товаров и оборудования;
2. Создание условий экономичности и простоты санитарного ухода и технического обслуживания;
3. Создание привлекательного интерьера магазина путем оснащения соответствующей мебелью, торговым оборудованием, инвентарем, подбора цветового решения, светового освещения.

соответственно 20 и 10%.

При размещении отделов принимают во внимание специфические особенности товаров, входящих в их ассортимент. Товары импульсивного спроса, полуфабрикаты и другие товары, предоставляющие покупателям дополнительные удобства, располагаются в тех местах, где покупательские потоки наиболее интенсивны, где посетители магазина пройдут наверняка (покупатели не будут специально разыскивать эти товары в торговом зале). [4]

Основное помещение магазина торговый зал.

Торговый зал – основная часть магазина, где совершаются продажа товаров и обслуживание покупателей. Правильная организация потоков покупателей, создание удобств выбора товаров и эффективное использование торговой площади обуславливают необходимость осуществлять планировку торгового зала. Под планировкой торгового зала понимается размещение в торговом зале товарных отделов и секций с соответствующей расстановкой торгово-технологического оборудования. [6]

Устройство и планировка торгового зала должны соответствовать его функциям и разрабатываться с учетом требований:

- обеспечения рациональной организации торгового процесса, движения покупательских и товарных потоков;
- создания условий для механизации трудоемких процессов обслуживания покупателей;
- удобного для покупателей размещения входов, выходов, секций (отделов), торгового оборудования;
- эффективного использования площади торгового зала при размещении торгового оборудования;
- обеспечения рационального размещения и максимальной видимости выложенных товаров;
- создания условий экономичности и простоты санитарного и технического обслуживания.

Подходы упаковочной зоне следует проектировать в расчёте на максимальную толщину тела крупного человека, если упаковочная зона находится в постоянном движении. В зависимости от интенсивности операций и количества служащих, зону

движения и зону деятельности можно объединить, а ширину проходов перед стеллажом и за ним сократить до 75см. В соответствии с видом производимой деятельности высота стеллажа должна составлять 89-91см, в расчёте на рост большинства людей. У стандартного стеллажа для покупателя и продавца, расположенных стоя по отношению к нему, высота составляет от 89 до 97см, а ширина самого стеллажа от 46 до 61 см. Проход для продавцов и зона их движения между прилавком и витриной от 76 до 122см.

Расстояние между расчётно-кассовыми узлами в магазине должно быть менее 90см. На одно рабочее места контролёра-кассира должно приходиться до 160м<sup>2</sup> площади торгового зала. [10]

Для свободного перемещения товаров и покупателей часть торгового зала магазина самообслуживания отводится под проходы. Ширина проходов между торговым оборудованием определяется строительными нормами и правилами, однако она может изменяться в каждом конкретном магазине с учетом применяемых средств механизации и интенсивности покупательского потока. В настоящее время при проектировании применяют нормы проходов, предусмотренные СНиП. Проходы между оборудованием представлены в таблице 9.

Таблица 9 - Ширина проходов между оборудованием

Проходы между оборудованием в торговых залах	Ширина проходов в магазинах, м
Между кассовыми кабинками и торцами островных горок	2-2,5
Между прилавками для хранения личных вещей покупателей, стеллажами для инвентарных корзин и стеной	1,7-2,5
Между линиями кассовых кабин расчетного узла и стеллажами для инвентарных корзин или столами для покупателей	1,5-2

Между параллельно расположенными островными горками или контейнерами 1,4-1,8

Между кассовыми кабинами расчетного узла или прилавками обслуживания и установленными параллельно им горками или контейнерами 2-3

Между прилавками и оборудованием за прилавком 0,9

Между кабинами контролеров-кассиров 0,6

Между прилавками 2,8-3

Между прилавками и стеной 1,2-1,5

Учитывая вышеуказанные требования и рекомендации к выполнению планировочного решения торгового предприятия на рисунке 6 представлена выполненная планировка проегируемого торгового зала, спецификация оборудования приведена в таблице 10.

Таблица 10 – Спецификация оборудования

Условное обозначение Расшифровка обозначения

1	Стеклянная витрина
2	Консольный стеллаж 3 яруса
3	Металлический стеллаж перфорированный без фриза
4	Металлический стеллаж, островной

- 5 Штабелёр «Pramac Lifter» (Италия) PL TX 12/25
- 6 Гидравлическая тележка для перемещения поддонов
- 7 Тележка магазинная средняя
- 8 Корзина покупательская 20л SB/P/39/20
- 9 Стул кассира
- 10 Кассовый бокс СВ/SE/100

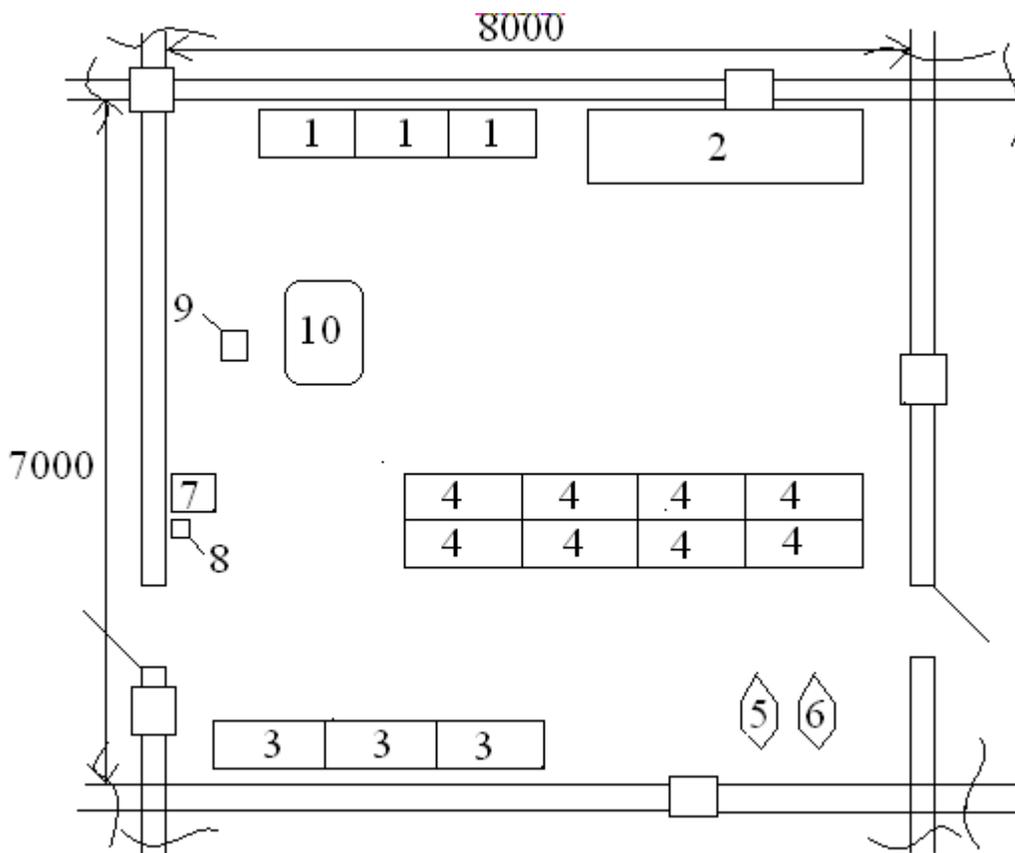


Рисунок 6 - Планировка торгового зала (М 1:100)

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В данной курсовой работе был представлен бизнес – план проектируемого Оптово-розничного магазина-склада ООО «Праймтекс».

Целью данной курсовой работы является проектирование процесса реализации домашнего текстиля. Для достижения цели были решены поставленные задачи.

В первом разделе была описана специфика магазина домашнего текстиля, а также проектируемого процесса реализации.

Представленный магазин является специализированным непродавольственным предприятием розничной и оптовой торговли, осуществляющим реализацию домашнего текстиля. Специализированные магазины имеют ряд преимуществ перед другими магазинами. Они более детально работают с одной товарной группой, делая ее ассортимент более насыщенным, что уменьшает численность персонала, сокращает процесс оформления бумажной документации; тесно связаны с поставщиками, обеспечивая скидки на товары. Метод продажи в представленном магазине домашнего текстиля –это продажа товара с открытой выкладкой, то есть самообслуживание. Этот метод заключается в том что, товар открыто выкладывается на стеллаж и витрину. Тем самым, покупатели имеют возможность самостоятельно ознакомиться с ассортиментом, не отвлекая при этом продавца-консультанта, данный метод позволяет ускорить операции по продаже товара, увеличить пропускную систему магазина и повысить производительность труда продавцов.

Основной вид деятельности магазина согласно ОКВЭД –розничная и оптовая торговля домашним текстилем.

Далее был представленный производственный состав магазина, состоящий из торгового зала - склада, в котором представлен весь ассортимент продукции, а также его хранение.Подсобные, бытовые, и технические помещения предоставляются арендодателем по договору аренды.

Разработана структура управления. Сотрудниками магазина являются: директор, начальник отдела продаж, менеджер по продажам, продавец консультант, кладовщик-грузчик, кассир-координатор, а остальные бухгалтер, програмист, юрист, техничка(по договору).

В соответствии со структурой управления была разработана матрица ответственности и полномочий. Далее представлен процесс обслуживания покупателя в торговом зале в виде блок-схемы.

Во втором разделе определены исходные данные для проектирования процесса реализации, для данного предприятия это- количество товара представленное в торговом зале, количество реализуемого товара в день, и количество клиентов обратившихся за консультацией.

В соответствии с исходными данными произведён расчёт персонала. Фактическое число продавцов в данном магазине составило 5 человек.

Далее было представлено оборудование домашнего текстиля и так же произведён расчёт его количества и занимаемая им площадь. На основании полученных расчётов была вычислена площадь торгового магазина-склада, которая составила 159, и размещён процесс реализации товара на данной площади.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Федеральный закон от 28 декабря 2009 года № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации».
2. Долгова Е.Ю. Управление качеством: практикум / Е.Ю. Долгова. – Омск : Омский государственный институт сервиса, 2009. – 51с.;
3. Проектирование предприятий розничной торговли. Справочное пособие к СНиП - Москва, СТРОЙИЗДАТ, 2005. – 81с.;
4. Егоров, В.Ф. Организация торговли: учебник для вузов / В.Ф. Егоров.- СПб.: Питер, 2004. - 352 с.
5. ГОСТ 51 305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу. – Введ 2011-01-01. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2001. – 12 с.
6. ГОСТ 51304- 2009. Услуги розничной торговли. Общие требования. – Взамен ГОСТ Р 51304-99; – введ. 2000-01-01. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2001. – 11 с.
7. Балабан В. А. Организация и нормирование труда служащих на предприятиях бытового обслуживания: Учеб. пособие для вузов./ В. А.Балабан – М.: Легпромбытиздат, 1989. – 256с.
8. Какаян А. Проектирование магазинов и торговых центров /Р.Канаян, А.Канаян - М.: Юнион- Стандарт Консалтинг,2005.-416с.

9. Выбор оборудования [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.design-m.ru/catalog/group\\_id=5/good\\_id=729.htm](http://www.design-m.ru/catalog/group_id=5/good_id=729.htm)
10. Виды помещений. Технологическая планировка магазина [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://bibliotekar.ru/torgovoe-delo/81.htm>
11. Абрамс Р. Бизнес-план на 100% стратегия и тактика эффективного бизнеса.