

УДК 331.103.3:339.35:642.5

ББК 65.242:65.42:65.431

Tzygankov Vladimir Alekseyevich,
 doctor of economics, professor, head of the department
 of the scientific production arrangement and management
 of Omsk State Technical University,
 Omsk,
 e-mail: mvt54@list.ru

Цыганков Владимир Алексеевич,
 д-р экон. наук, профессор, зав. кафедрой организации
 и управления наукоемкими производствами
 Омского государственного технического университета,
 г. Омск,
 e-mail: mvt54@list.ru

ОСОБЕННОСТИ НОРМИРОВАНИЯ ТРУДА В ТОРГОВЛЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

FEATURES OF LABOR RATING IN TRADE AND PUBLIC CATERING

В статье рассматриваются особенности нормирования труда в сфере торговли и общественного питания, обусловленные спецификой организации труда, требованиями к обслуживающему и торгово-оперативному персоналу, современными изменениями технологических и трудовых процессов. Акцентируется внимание на выборе норм труда и предпочтительных методов нормирования в данной сфере. Статья основана на сравнительном анализе возможностей применения существующих способов нормирования в промышленном производстве и сфере оказания торговых услуг. Содержит выводы и рекомендации автора, учитывающие особенности нормирования в торговле и общественном питании именно в условиях интенсивного развития торговли как самостоятельной сферы деятельности человека.

The article discusses the features of the labor rating in trade and public catering conditioned by the specifics of labor arrangement, requirements to the service and trade and operational personnel, modern changes of technological and labor processes. Attention is focused on selection of labor standards and preferable methods of labor rating in this area. The article is based on comparative analysis of the possibilities of application of existing methods of rating in the industrial production and in the trade services area. The article contains the author's conclusions and recommendations taking into account peculiarities of rating in trade and public catering specifically in the conditions of intense development of trade as an independent area of human activity.

Ключевые слова: принципы нормирования труда, методы нормирования труда, трудовая регламентация, обслуживающий персонал, нормативы численности, нормы обслуживания, нормированное задание, интенсивность покупательских потоков, современные методы торговли, нестабильные (случайные) работы, метод укрупненных нормативов, нормы управляемости.

Keywords: principles of labor rating, methods of labor rating, labor regulation, service personnel, size standards, norms of service, rated task, intensity of consumer streams, modern methods of trade, unstable (casual) works, method of integrated standards, standards of controllability.

Эффективность деятельности предприятия выражается через экономические и финансовые показатели. В условиях рыночных отношений не существует унифицированной системы показателей, охватывающей все стороны деятельности фирмы. Каждый участник конкретного рынка товаров и услуг самостоятельно определяет эту систему, исходя из особенностей инвестиционного проекта, стоящих перед фирмой целей

и задач, профессиональных возможностей персонала и т.д. Однако в любом случае при анализе эффективности использования ресурсов, как правило, оцениваются эффективность использования основных фондов, эффективность использования оборотных средств и эффективность использования трудовых ресурсов предприятия.

Повышение эффективности труда в торговле и общественном питании связано в первую очередь с улучшением качества обслуживания потребителей и достижением конечных результатов деятельности. Следовательно, эффективность труда на конкретном предприятии определяется количеством и качеством предоставляемых услуг, степенью удовлетворения потребительского спроса, быстротой обслуживания, ростом прибыли на один рубль трудовых затрат, величиной доходов, приходящихся на одного работника, ростом производительности труда.

Как отмечается в работе под редакцией Т.И. Николаевой и Н.Р. Егоровой, в экономической литературе, посвященной сфере торговли, «нет единого подхода к комплексному измерению эффективности труда на предприятиях, а принято измерять отдельно производительность труда, качество обслуживания и доходность живого труда» [1, с. 262].

Следует отметить, что в научной и учебной литературе, посвященной оценке эффективности труда в непромышленной сфере, в системе показателей эффективности деятельности торгового предприятия показателю производительности труда часто отводится вспомогательная роль, поскольку он характеризует только одну сторону эффективности — уровень использования персонала. Такой подход мотивируется тем, что рост производительности труда может сопровождаться снижением эффективности использования других видов ресурсов и, как следствие, снижением суммы и уровня прибыли.

С подобной точкой зрения можно не согласиться, если рассматривать показатель производительности труда во взаимной связи с затратами на реализацию товаров и оказанием услуг, а также учитывать связь производительности труда с увеличением объема товарооборота, услуг как основных источников увеличения прибыли.

Проведение даже укрупненного анализа содержания факторов роста производительности труда свидетельствует о том, что они часто оказываются одновременно и факторами, влияющими на нормирование труда либо зависящими от содержания последних.

Если учитывать то, что все факторы, влияющие на величину норм затрат труда в промышленности, традиционно делятся на пять основных групп: технические, организационные, психофизиологические, экономические, социальные, то представляется целесообразным рассмотреть связь этих факторов с факторами ресурсосбережения, факторами роста производитель-

ности труда и оценить их взаимное влияние на нормирование труда в торговле, то есть на выбор норм затрат труда и предпочтительный выбор методов нормирования в этой сфере.

Исходя из общепринятых принципов нормирования труда и содержания основных функций норм труда, можно сформулировать основную задачу нормирования труда на предприятиях торговли в современных условиях. Эта задача должна заключаться в том, чтобы на основе системного исследования организации труда с учетом всех основных факторов, оказывающих реальное влияние на затраты живого труда, устанавливать необходимые затраты рабочего времени на выполнение различных технологических операций, трудовых, торговых и производственных процессов.

В любой экономической и организационной системе факторы, учитывающие развитие техники и технологии, следует рассматривать как приоритетные, поскольку они создают материальную основу для использования влияния других факторов. Крупные современные торговые предприятия, как правило, отличаются высокой фондовооруженностью, оснащены современным оборудованием, имеют возможность повышать уровень механизации и автоматизации большинства выполняемых работ. Все это в сочетании с современной технической базой для транспортировки и хранения товаров, применяющимися на таких предприятиях технологиями товародвижения и производства позволяет на научной основе изучать затраты времени и осуществлять нормирование труда с применением различных видов норм так, как это делается на промышленных предприятиях.

Высокий уровень технической оснащенности и технологической подготовки работы торгового предприятия предопределяет необходимость учитывать факторы организационного характера, роль которых в современных условиях, несомненно, возрастает. Кроме того, следует учитывать тот факт, что организационные мероприятия, как правило, не требуют значительных финансовых затрат, а результаты от их внедрения чаще всего дают значительный экономический и социальный эффект. Высокий уровень организации труда и производства также создает условия для нормирования труда на торговом предприятии. При этом, несомненно, должно учитываться влияние таких организационных факторов, как система организации и обслуживания рабочих мест, распространенность в торговле бригадной формы организации труда, совмещение профессий и функций, условия труда различных категорий работающих, режимы труда и отдыха, специфика подготовки и переподготовки персонала на торговом предприятии.

В зависимости от типа торгового предприятия, величины товарооборота в значительной степени зависят не только издержки торгового предприятия, но и его прибыльность и рентабельность. Такие экономические факторы, как эффект масштаба, финансовое состояние и финансовые результаты текущей деятельности, форма собственности, цели и задачи управляющей торговлей предприятием компании, во многом определяют возможности предприятия в повышении технического и организационного уровней, а следовательно, необходимость и целесообразность нормирования труда, охват нормированием конкретных групп работников.

Социальные факторы оказывают существенное влияние на качество трудовой жизни работников, особенно в части повышения трудовой активности, удовлетворенности трудом, развития трудовой демократии. Культурно-образовательный уровень персонала, качество трудовых коллективов и уровень их развития, социальный и демографический состав работающих, система идейно-корпоративных ценностей, возможность

повышения квалификации и карьерного роста отражаются на результатах трудовой деятельности. Факторы этой группы должны учитываться при нормировании труда, а устанавливаемые нормы и нормированные задания предполагают творческое начало в работе и возможность развития человека.

Специфика торговой деятельности, работа с покупателями, возможность возникновения конфликтных ситуаций, высокие современные законодательно установленные требования по защите прав потребителей требуют учитывать влияние значительного количества психофизиологических факторов. К числу наиболее значимых факторов этой группы следует в первую очередь отнести:

- психологический портрет личности каждого работника, который, как правило, находится в банке данных службы управления персоналом торгового предприятия или управляющей им компании;

- психофизиологические характеристики сотрудников, работающих на предприятии, отражающие динамику их профессионального и карьерного роста;

- антропометрические данные торгового персонала;

- прохождение начальной психологической подготовки по соответствующей программе и периодические тренинги по общению с покупателями, имеющими различный склад характера, а также психологические тренинги по совместной трудовой деятельности в коллективе.

Обучение торговой этике, нормам поведения торгово-оперативного персонала становится основой высокого качества обслуживания покупателей. Таким образом, принятие во внимание влияния психофизиологических факторов при организации труда и его нормировании в условиях торгового предприятия становится не только необходимым, но и обязательным.

Комплексное влияние рассмотренных выше факторов, формирующих внутрипроизводственную среду для нормирования труда, позволяет определиться с содержанием работ по нормированию труда в различных типах торговых предприятий, а также с предпочтительными методами нормирования труда и трудовой регламентации.

Торговые предприятия и предприятия общественного питания самостоятельно определяют общую численность работников, их профессиональный и квалификационный состав, плановую сумму средств на оплату труда. Для планирования численности, как правило, используются результаты экономико-статистического (экспертно-статистического) анализа, в результате которого устанавливается статистическая зависимость между численностью персонала и влияющими на нее факторами. Зависимости, полученные в результате проведенного регрессивного анализа, часто корректируются при помощи экспертных оценок специалистов. Как отмечает в своей работе Б.М. Генкин, «результаты таких расчетов чаще используются не столько для определения численности персонала, сколько для планирования средств на оплату труда. Распределение этих средств по группам персонала и сотрудникам осуществляется с учетом особенностей конкретных трудовых процессов» [2, с. 260].

Аналогичной точки зрения, вполне оправданной, на наш взгляд, придерживается группа авторов коллективной работы под редакцией Т.И. Николаевой и Н.Р. Егоровой, посвященной экономическим аспектам работы предприятий торговли и общественного питания. По их мнению, прогнозирование общей численности основных категорий работников может производиться укрупненными статистическими методами, связанными с непосредственным использованием показате-

лей товарооборота и производительности труда [1, с. 281].

Данное предложение сопровождается вполне обоснованными рекомендациями, суть которых заключается в том, что экономическую правильность прогнозных расчетов среднесписочной численности работников необходимо проверить на предмет обеспечения оптимального соотношения между темпами роста товарооборота, численностью работников и производительностью труда. С этой целью определяют темпы изменения показателей по труду, по значениям которых находят оптимальный вариант прогноза среднесписочной численности работников предприятия при условии, что прогнозная численность работников позволит обеспечить высокое качество обслуживания.

Прогнозные расчеты численности персонала используются для планирования расходов на оплату труда, исходя в конечном итоге из возможностей предприятия, определяемых его прибыльностью и рентабельностью.

Анализ конкретного трудового процесса, проектирование рациональной организации труда, нормирование трудоемкости работ по каждой группе персонала и установление численности на этой основе характерны для нормативно-аналитического метода, который преимущественно применяется при возможности учета как конкретной производственной ситуации, так и особенностей организации труда различных групп персонала.

Применительно к условиям работы торговых предприятий этот метод наиболее приемлем на узкоспециализированных предприятиях (например, заготовительных, комбинатах школьного питания, кондитерских производствах и т. д.), то есть там, где целесообразно планировать производительность труда нормативным методом. Данный метод планирования предполагает наличие хорошо поставленного учета и нормирования.

Определение численности работников служит основой для составления штатного расписания и последующей разработки плана по труду. При составлении штатного расписания на планируемый период исходят из сложившейся численности и структуры штатов, учитывают прогнозируемые объем и структуру товарооборота, изменения материально-технической базы предприятия, режима работы, обеспеченность всеми видами ресурсов, результаты анализа. Сложившуюся численность и структуру персонала пополняют новыми должностями только при условии, что это продиктовано хозяйственной целесообразностью или изменившимися условиями работы.

Численность персонала и структура штатов разрабатываются для отдельных типов магазинов и предприятий общественного питания с учетом их торговой площади, специализации, режима работы, форм обслуживания и объема товарооборота. При этом в структуре персонала торгового предприятия (руководители, специалисты, торгово-оперативный персонал, МОП, охрана, ученики) обязательно выделяют обслуживающий персонал, то есть тех работников торгового предприятия, которые непосредственно участвуют в торговом обслуживании граждан.

Все сотрудники, относящиеся к обслуживающему персоналу, должны не только удовлетворять требованиям к конкретным должностям и профессиям данной группы персонала, представленным в стандарте, но и соответствовать общим требованиям, предъявляемым к обслуживающему персоналу в целом (ГОСТ Р.51305—99) [3].

Функции, права и обязанности обслуживающего персонала должны быть изложены в должностных инструкциях, которые разрабатываются с учетом требований действующих в сфере торговли стандартов, тарифно-квалификационных справочни-

ков работ и профессий рабочих, особенностей работы данного предприятия, определяемых с учетом представленных выше факторов, действующих законодательных и нормативных актов.

Наиболее значимые требования к обслуживающему персоналу:

- умение и способность обеспечивать безопасность оказываемых услуг и технологических процессов для жизни и здоровья покупателей, сохранность их имущества и окружающей среды;

- обладание необходимой профессиональной подготовкой и соответствие профессионально-квалификационным требованиям, установленным для данной профессии;

- знание и умение правильно применять действующие законы и нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, правила внутреннего распорядка предприятия, приказы и распоряжения непосредственного руководства;

- знание и соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил;

- соблюдение правил эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности;

- обеспечение безопасной совместимости материала упаковки и реализуемого товара, их взаимозаменяемости.

Следует отметить, что при определении численности продавцов и кассиров и т. д. рекомендуется учитывать такие факторы, как интенсивность покупательских потоков, спрос населения, его сезонность, использование современных технологий продажи товаров и методов торговли.

На любом торговом предприятии есть работники, которые в промышленном производстве определяются термином «вспомогательный рабочий». Основной особенностью труда большей части работников этой категории является большое разнообразие, нерегулярная повторяемость и сложность измерения количества и качества затрачиваемого труда. Оценка их деятельности самым непосредственным образом связана с результатами работы торгово-оперативного и обслуживающего персонала, то есть с основной деятельностью, поэтому методы установления норм труда для данной категории персонала, работающего в торговле, имеют свои особенности.

Если в промышленности для нормирования труда вспомогательных рабочих рекомендовано применение следующих видов норм и нормативов в различных сочетаниях: нормативы численности; нормы обслуживания и нормы времени обслуживания; нормы времени и нормы выработки [4, с. 231], то на предприятиях торговли, как правило, ограничиваются применением нормативов численности и норм обслуживания.

На торговом предприятии к данной категории работающих относят машинистов холодильных установок, уборщиков помещений, слесарей-ремонтников, сотрудников, занятых работами по приемке, хранению и выдаче материальных ценностей, занятых обслуживанием и ремонтом зданий и сооружений, наладчиков торгового оборудования, работников охраны, грузчиков и т. д.

Нормативы численности этих рабочих разрабатываются (или разработаны) в централизованном порядке нормативно-исследовательскими организациями в расчете на типовые условия рациональной организации вспомогательных работ. Разработка осуществляется по видам и группам вспомогательных работ путем определения общей трудоемкости и объема каждого вида работ, выполняемых за определенный период времени. Как правило, такие нормативы численности для перечисленных групп работников определяются по результатам

предварительных исследований численности рабочих, выполняющих тот или иной вид работ на различных предприятиях или в их подразделениях. По получаемым при этом формулам корреляционной зависимости между численностью и величинами факторов, определяющих объем выполняемых работ, рассчитывается нормативная численность групп рабочих. При практическом нормировании на конкретном предприятии в формулы подставляются количественные значения факторов, определенные для данного предприятия.

По нормам обслуживания определяется количество единиц оборудования или производственных площадей и других обслуживаемых объектов, которые необходимо закрепить за одним или группой рабочих. Норма обслуживания зависит от сменного фонда рабочего времени, численности рабочих в группе или бригаде, нормы времени обслуживания одного объекта.

Нормы времени обслуживания могут рассчитываться как дифференцированным, так и укрупненным методами. Первый используется в случаях, когда в работах по непосредственному обслуживанию могут быть выделены основные, регулярно повторяющиеся элементы, время которых может быть определено путем проведения хронометражных наблюдений. Второй метод используется при значительных колебаниях времени выполнения основных функций на единицу работ, а его отличие заключается в том, что деление функций на основные и дополнительные функции отсутствует.

На работах, связанных с обслуживанием производства и повременной оплатой труда, в том числе в торговле, наиболее широко применяются нормированные задания. Нормированные задания представляют собой установленный методом технического нормирования состав и объем работ, который должен быть выполнен одним или группой рабочих-повременщиков за определенный период времени с соблюдением установленных требований к качеству продукции или работ. Нормированные задания могут устанавливаться обособленно или применяться в сочетании с используемыми на торговых предприятиях нормами обслуживания и нормами численности и выражаться в трудовых или натуральных показателях.

Для определенных категорий работников торгового предприятия нормированное задание может устанавливаться на основе межотраслевых или отраслевых норм и нормативов времени (например, для занятых на погрузочно-разгрузочных и складских работах). При отсутствии таковых они могут устанавливаться с помощью местных нормативов или на основе материалов фотографий рабочего времени, хронометражных наблюдений и данных оперативного учета затрат времени.

В зависимости от характера выполняемых работ и организации торгового и технологического процессов нормированные задания могут устанавливаться на смену, месяц, период полного выполнения заданного объема работ. Выбор методики установления нормированных заданий должен соответствовать характеру трудовых процессов, выполняемых рабочими.

Для рабочих-повременщиков, выполняющих постоянную по содержанию работу в течение длительного времени, нормированные задания устанавливаются с помощью набора работ на основе норм времени, рассчитанных методами технического нормирования на каждую из выполняемых работ. Для ремонтно-строительных бригад целесообразно установление месячного нормированного задания на основе плана-графика проведения ремонтных работ и межотраслевых норм времени на конкретные виды работ, рекомендованных Госстроем РФ.

Рабочие-повременщики, выполняющие нестабильную работу, в соответствии с рекомендациями В.В. Бо-

родиной [5, с. 58] могут быть разделены на две группы:

— выполняющие как плановые (стабильные), так и неплановые работы;

— выполняющие в основном нестабильные по составу и времени выполнения работы.

Для первой группы рабочих нормированное задание целесообразно устанавливать на основе анализа данных оперативного учета и материалов фотохронометражных наблюдений, определяя примерный объем случайных работ и время, необходимое для их выполнения. Зная время, необходимое для выполнения плановых работ, время, определяемое графиками работ, определяют объем дополнительных работ, поручаемых рабочему (бригаде).

Рабочие второй группы, занятые преимущественно выполнением нестабильных (случайных) работ (дежурные электрики, дежурные слесари-ремонтники и т.д.), выполняют незначительный объем плановых работ. В нормированное задание этой группы включается перечень работ, определяемых на основе изучения фактических затрат рабочего времени и периодичности выполнения возможно большего числа случайных работ. Как правило, все выполняемые работы фиксируются в специальном журнале, что упрощает проведение анализа. Исходя из фактической загруженности рабочего случайными работами, в нормированное задание включаются дополнительные плановые работы, которые он должен выполнить.

Поскольку установление нормированных заданий на основе дифференцированных нормативов времени и материалов хронометражных наблюдений являются трудоемкими в сфере торговли для рабочих-повременщиков на работах, нестабильных по составу элементов и объему, целесообразно применять метод укрупненных нормативов. Суть этого метода заключается в определении объема работ в условных единицах (например, единицах ремонтной сложности). Зная трудоемкость работ, приходящуюся на условную единицу при заданном объеме работ, можно определить: трудоемкость всех работ, величину заданий в условных единицах, необходимую численность рабочих, уровень выполнения заданий за установленный период времени.

В современной учебной и учебно-методической литературе по нормированию труда достаточно четко и последовательно сформулированы рекомендации по организации работ, связанных с подготовкой и выдачей нормированных заданий и последующим учетом их выполнения.

Нормирование труда руководителей, специалистов и служащих на торговом предприятии хотя и не имеет принципиальных отличий от нормирования их труда в других сферах материального и нематериального производства, но имеет отдельные особенности, которые заслуживают рассмотрения.

Содержание труда этих категорий работников определяется сущностью выполняемых ими функций по координации, планированию, контролю, подготовке, организации и управлению производственными и торговыми процессами. В данном случае основным объектом нормирования являются функции управления, каждая из которых характеризуется определенным составом работ, объединяемых общностью факторов целевого направления в системе управления и трудоемкостью выполнения [6].

Разнообразие выполняемых работ, отсутствие единых алгоритмов их выполнения, субъективные особенности процесса мышления при переработке информации и принятии решений обуславливают применение различных методик нормирования и видов норм [7].

При определении численности руководящих работников

и специалистов исходят, как правило, из хозяйственной целесообразности введения той или иной должности в штатное расписание. Так, должность директора магазина целесообразно вводить в штаты магазина с торговой площадью более 250 кв. м., заместителя директора — при режиме работы в полторы-две смены либо круглосуточной работе, в односменных непродовольственных магазинах, не имеющих секционного деления, при численности работников торгового зала (обслуживающий персонал) более 100 человек. Существуют рекомендации относительно численности работников, занятых на руководящих должностях, которых на торговом предприятии можно отнести к линейным руководителям (заведующие отделами, заведующие секциями, администраторы торгового зала и т. д.) [Там же. С. 280—281]. Численность этих руководителей может определяться по нормам управляемости:

— в подразделениях с высоким удельным весом нестандартной работы и разными функциями — до 5—7 человек;

— в подразделениях с относительно устоявшимся характером работ и стандартными процедурами — норма 10—12 человек;

— в подразделениях с однородными функциями — 30—50 человек.

Приведенные выше рекомендации могут служить ориентиром при формировании штатного расписания, как и рекомендации по определению численности торгово-оперативного персонала (продавцов, кассиров, кассиров-контролеров). Эти рекомендации основаны на использовании показателя условного рабочего места (продовольственная торговля — 20 кв. м, непродовольственная торговля — 21,5 кв. м).

Для отдельных категорий работников торговли, труд которых нельзя нормировать с помощью нормативов, может применяться аналитическо-исследовательский метод, в основе которого лежит разработка процедур работ. За основу берется маршрутная технология выполнения работ, содер-

жащая перечень выполняемых операций и их последовательность, внешние и внутренние информационные связи, формы документов, используемые технические средства, программное обеспечение, информационная база данных. Путем разработки процедур проектируется рациональное содержание трудового процесса специалиста с разделением его на отдельные элементы. Это позволяет использовать для определения времени их выполнения хронометражные наблюдения и фотографию рабочего времени. Таким способом можно нормировать труд работников, занятых стабильными по содержанию работами: бухгалтеры, экономисты, товароведы и т. д.

При пересчете явочной численности персонала в списочную численность следует максимально учесть все возможные факторы, позволяющие обходиться меньшей численностью персонала. Прежде всего необходимо учитывать возможность выполнения в определенных случаях работы продавцов заведующими отделами, их заместителями, учениками на рабочих местах, практикантами, прикрепленными к предприятию торговли.

Следует отметить, что из-за высокой трудоемкости и необходимости использования труда высококвалифицированных специалистов-нормировщиков на торговых предприятиях расчет норм на основе данных специальных исследований не находит широкого распространения и применяется преимущественно только в производственных подразделениях.

В то же время в торговле широко применяются опытно-статистические методы нормирования, основанные на использовании данных отчетных периодов и опыте менеджеров предприятия, что, по нашему мнению, в современных условиях является сдерживающим фактором роста производительности труда в торговле и отражается на экономической эффективности как отдельных торговых предприятий, так и всей отрасли в целом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Экономика предприятий торговли и общественного питания: учеб. пособие / Кол. авторов; под ред. Т. И. Николаевой и Н. Р. Егоровой. 2-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2008. 400 с.
2. Генкин Б. М. Экономика и социология труда: учеб. для вузов. 7-е изд., доп. М.: Норма, 2007. 448 с.
3. Розничная торговля. Требования к обслуживающему персоналу: ГОСТ Р. 51305-99.
4. Пашуто В. П. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учеб.-практ. пособие. 3-е изд., стер. М.: КНОРУС, 2007. 320 с.
5. Бородина В. В. Нормирование труда: учеб.-практ. пособие. М.: Издательский дом «Городец», 2005. 192 с.
6. Ващенко А. Н. Экономические интересы и закономерности формирования мотивации труда // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2012. № 2 (19). С. 72—82.
7. Цыганков В. А. Эволюция подходов к оценке эффективности труда в современной экономике // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. № 1 (26). С. 110—112.

REFERENCES

1. Business economics of trade and public catering: textbook / Team of authors; edited by T. I. Nikolaeva and N. R. Egorova. 2 edition, stereotype. M.: KNORUS, 2008. 400 p.
2. Genkin B. M. Economics and sociology of labor: textbook for higher schools. 7 edition, revised and amended. M.: Norm, 2007. 448 p.
3. Retail trade. Requirements to the service personnel: GOST R. 51305—99.
4. Pashuto V. P. Labor arrangement, rating and remuneration at the enterprise: training and practical guidelines. 3 edition, stereotype. M.: KNORUS, 2007. 320 p.
5. Borodina V. V. Labor rating: textbook. M.: Publishing House 'Gorodets', 2005. 192 p.
6. Vashchenko A. N. Economic interests and appropriateness of establishing the labor incentives // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2012. № 2 (19). P. 72—82.
7. Tzygankov V. A. Evolution of approaches to evaluation of labor efficiency in the modern economics // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2014. № 1 (26). P. 110—112.