

# **Бизнес процессы для предприятия розничной торговли**

Разработано ТОО “DMG Consult”

Алматы 2013г

# Процессный подход

**позволяет описать «стыки» между процессами:**

какие документы передаются на стыках

кто является ответственными на стыках

**предполагает ориентацию деятельности персонала на конечный результат.**

Для каждого процесса должны быть определены:

- ▶ вход: событие или документ, инициирующее процесс
- ▶ конечный результат (документ, событие)
- ▶ ответственный за выполнение всего процесса и получение конечного результата. (Один процесс - **один** ответственный)
- ▶ исполнители (участники) процесса
- ▶ перечень документов, которые используются в процессе
- ▶ ресурсы, которые используются в процессе (трудовые, материальные, информационные, финансовые)
- ▶ внутренние документы, регламентирующие процесс

## Процессы управления и развития

Выбор поставщиков

Управленческий учет

Управление торговым персоналом

Реклама (маркетинг)

Юридическое обеспечение

## Основные процессы

Получение товаров от поставщика с СВХ

Доставка, прием, оприходование и перемещение товаров

Хранение товаров

Управление ассортиментом

Продажа

Расчет с покупателями

Инкассация

## Поддерживающие процессы

Инвентаризация

Смена МОЛ

Бухг. и налог. учет

Соблюдение санитарных норм на торговых точках

Контроль за работой торговой точки

Хозяйственное обеспечение офиса и торговых точек

# Обозначения

**Красный прямоугольник**

**Синий/зеленый/  
оранжевый  
прямоугольник**

**Зеленый прямоугольник в  
красной раме**

**Белый прямоугольник в  
красной раме**

**Белый прямоугольник в  
синей раме**

**Серый прямоугольник**

**Желтый  
ромб**

- 1. ответственный**
- 2. исполнители (участники) процесса**
- 3. Вход**
- 4. конечный результат**
- 5. Действие**
- 6. Документ**
- 7. Функция «если»**

# Процессы управления и развития (ПУР)

1. Выбор поставщиков

2. Управленческий учет

3. Управление торговым персоналом

4. Реклама  
(маркетинг)

5. Юридическое  
обеспечение

# ПУР: 1. Выбор поставщика

Директор

Поставщики

Поставщики Компании –  
постоянные и определены  
схема доставки отлажена

Заключение договоров с  
поставщиками товара

# ПУР: 2. Управленческий учет

Зам. директора

Бухгалтер

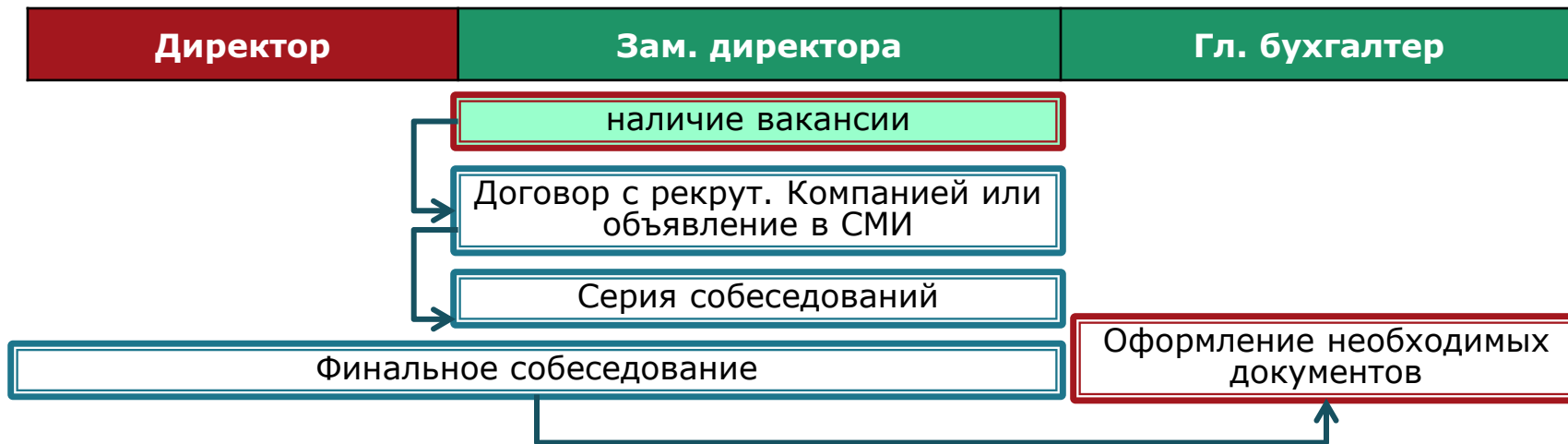
Срок предоставления отчетности

Составление Отчета о движении  
денежных средств в соответствии с  
Инструкцией о движении денежных  
средств

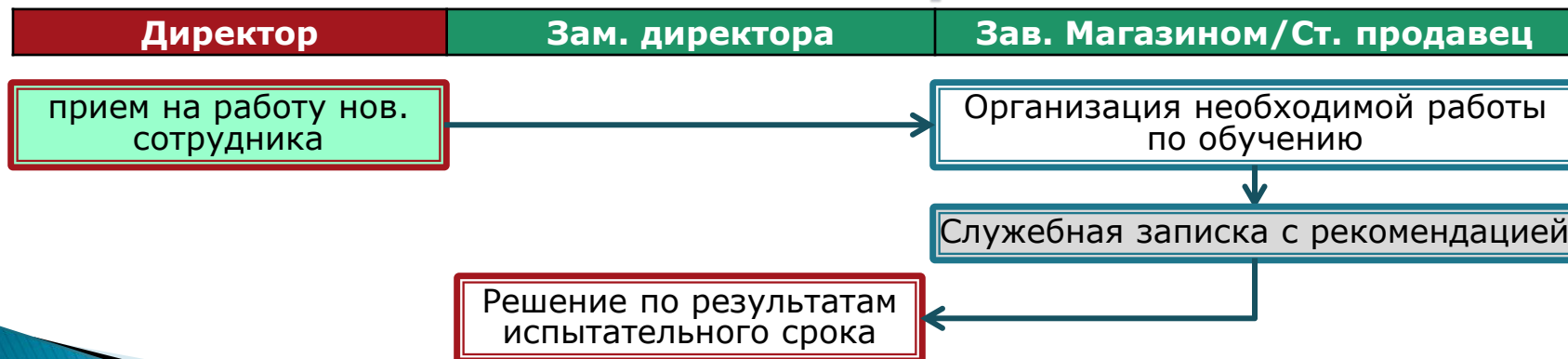
Составление Отчета по основным  
показателям по данным базы УТ

Отчетность в EXCEL

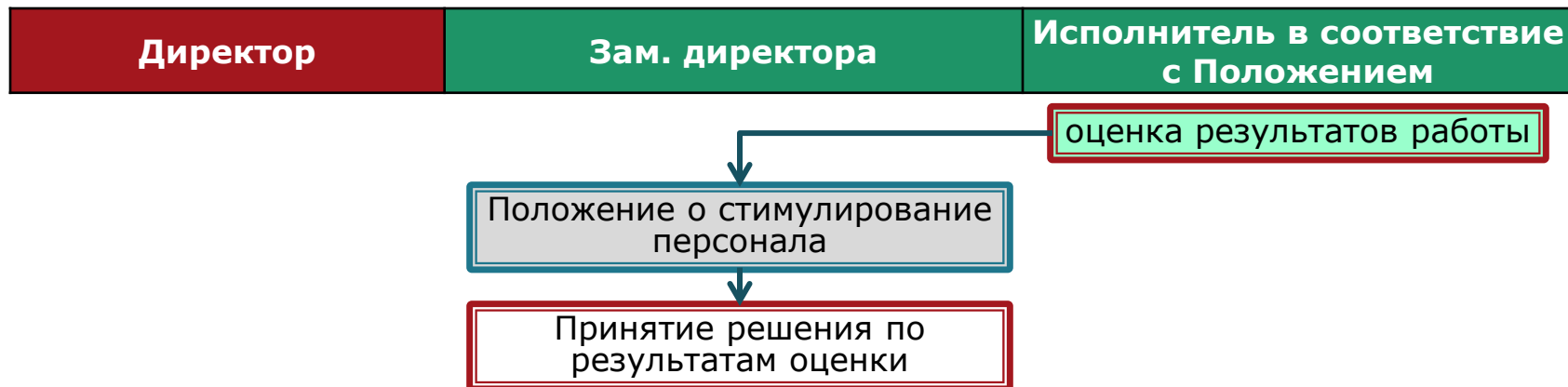
## ПУР: 3. Управление торговым персоналом Подбор персонала



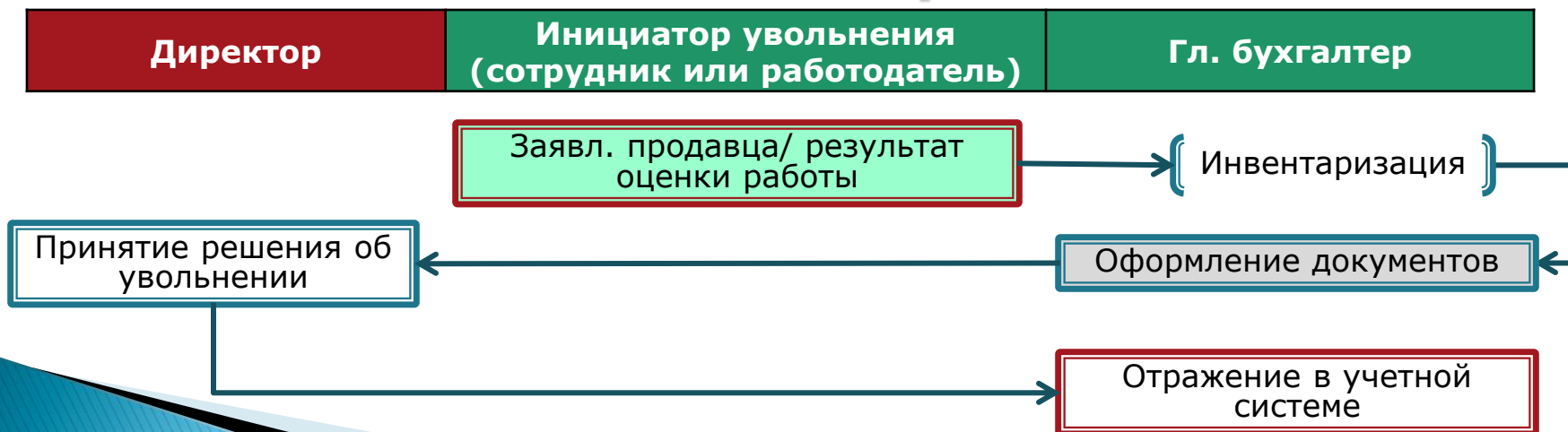
## ПУР: 3. Управление торговым персоналом Адаптация персонала



## ПУР: 3. Управление торговым персоналом Стимулирование персонала



## ПУР: 3. Управление торговым персоналом Увольнение персонала





## ПУР: 4. Реклама (маркетинг)



# ПУР: 5. Юридическое обеспечение

**Зам. Директора**

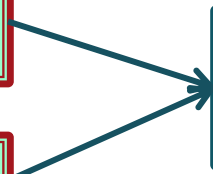
**Зам.директора/Привлеченные специалисты**

Необходимость составления договоров, соглашений и др. документов

Возникновение договорных прав и обязанностей

Разработка и анализ договоров, соглашений и др. документов, в том числе Договора о материальной ответственности с персоналом

Надлежащее исполнение обязательств сторонами



# Основные Бизнес процессы (ОП)

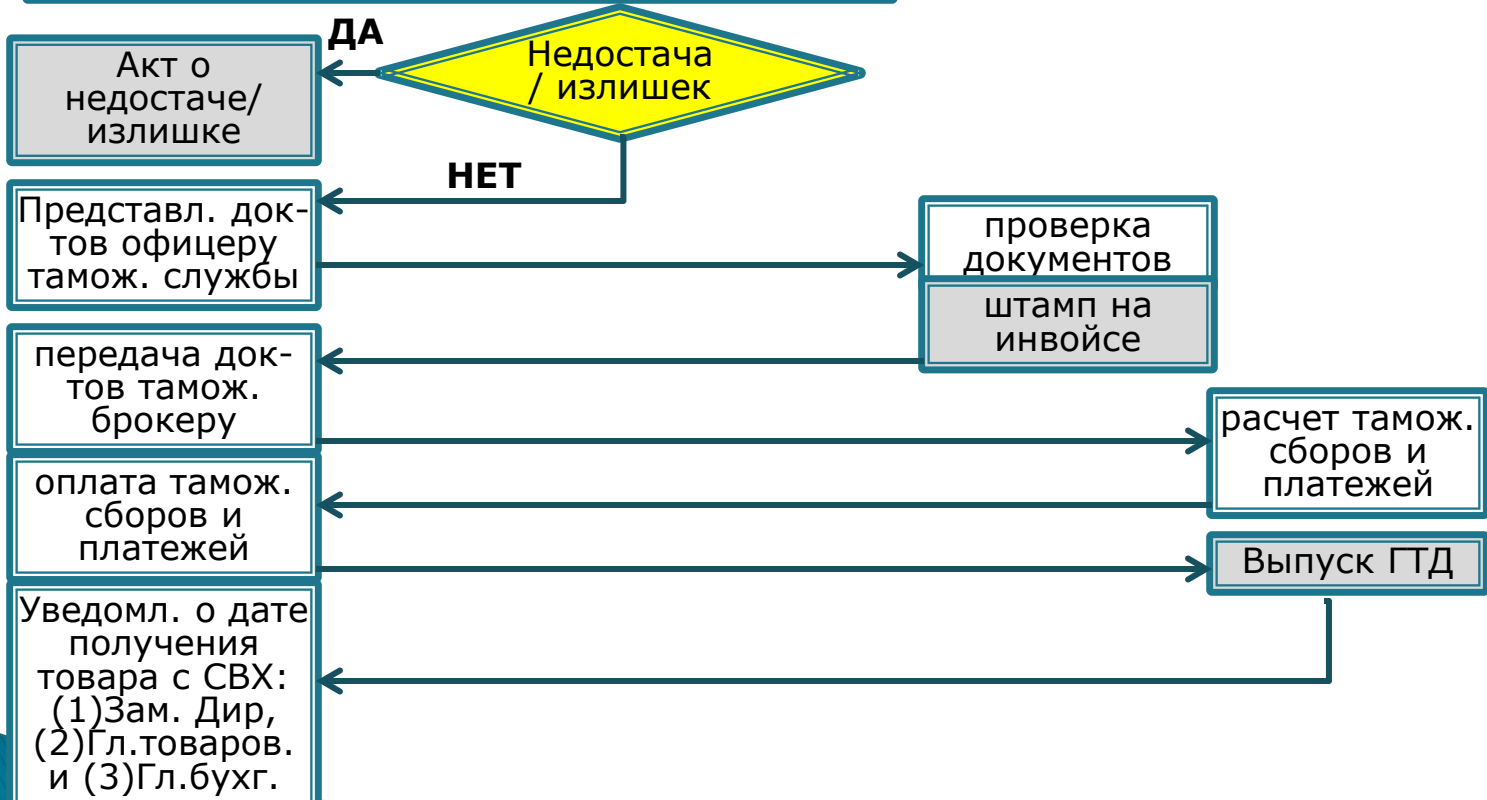


# ОП: 1. Получение товаров от поставщика с СВХ



Уведомление о поступл. товара

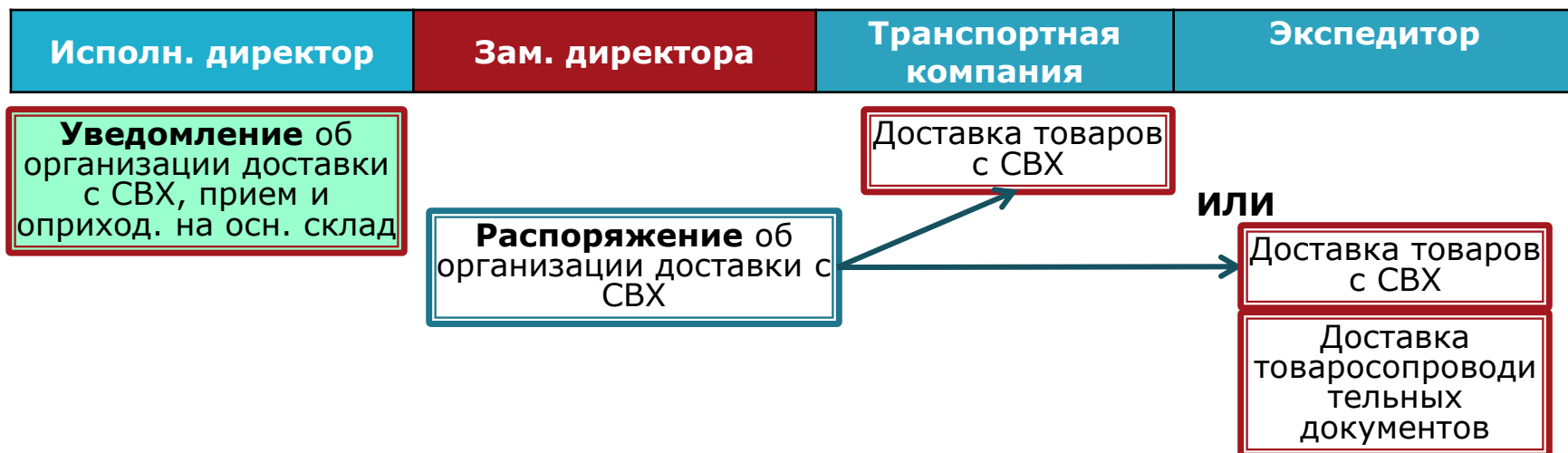
пересчет товара в соответствии с инвойсом



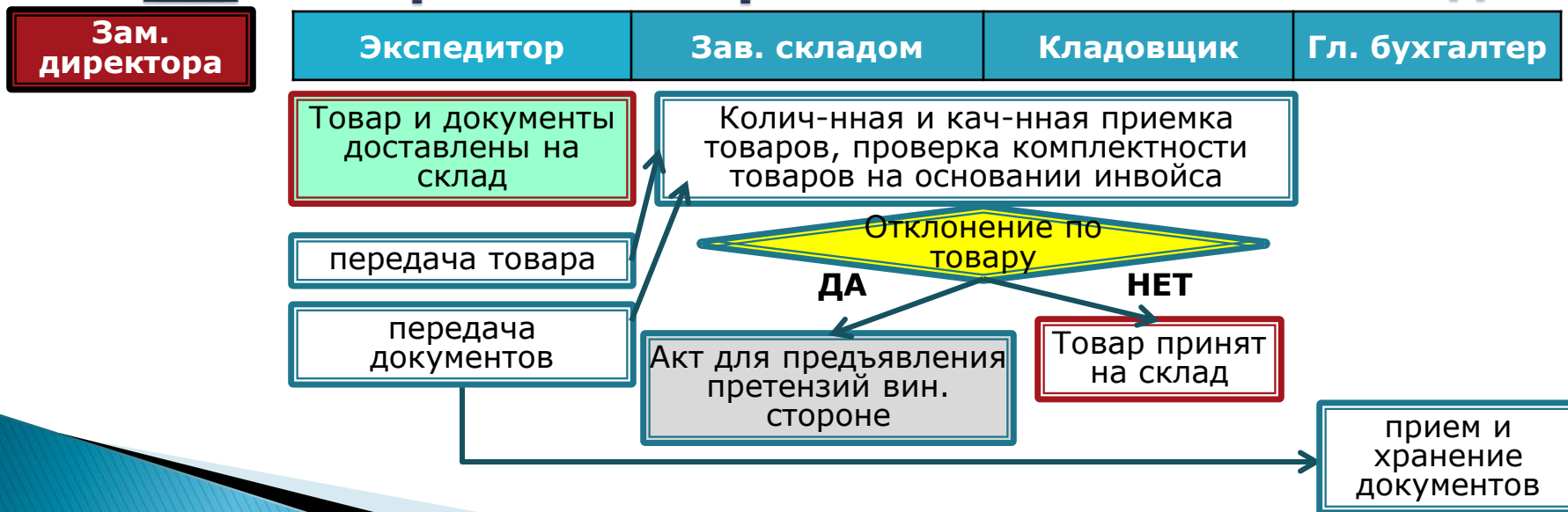
Уведомление. Об организ. Доставки с СВХ

Получение товара с СВХ (с Исп. Дир.)

## ОП: 2. Доставка товаров с СВХ на основной склад



## ОП: 3. Прием товаров на основной склад



# ОП: 4.Оприходование и подготовка к перемещению

**Зам. директора**

<b>Кладовщик</b>	<b>Оператор</b>	<b>Гл. товаровед</b>	<b>Бухгалтер</b>	<b>Экспедитор</b>
------------------	-----------------	----------------------	------------------	-------------------

**Товар принят на склад**

1.ввод данных в учетн. сист  
2.назнач. цен  
3.штрихкодирование товаров

функция «Обмен»  
в учетн. Сист.

Распред. товара  
по торг. точкам

Сканир. артикулов  
товаров для  
перемещения

функция «Обмен»  
в учетн. Сист.

**Накладная на  
перемещ. товара**

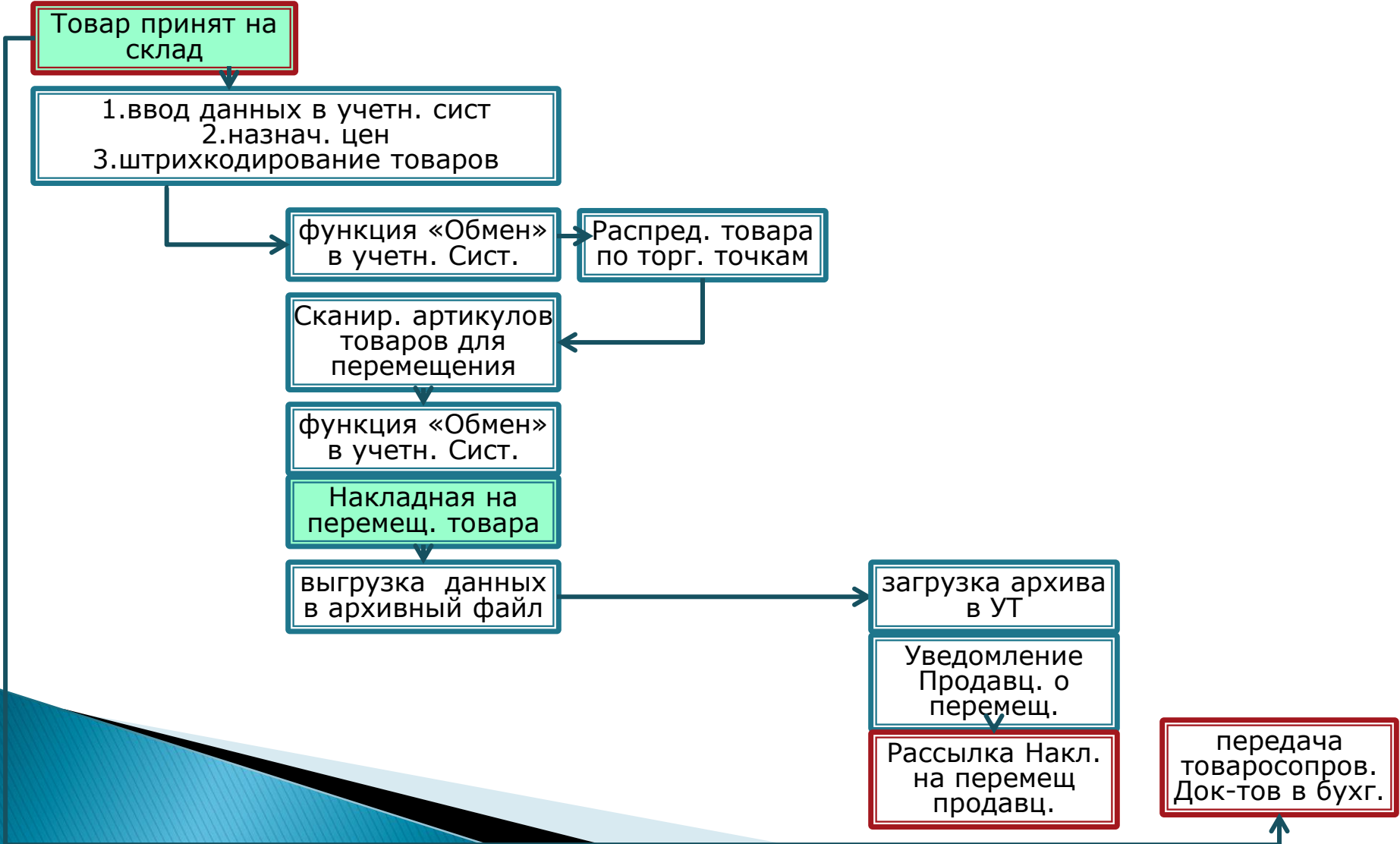
выгрузка данных  
в архивный файл

загрузка архива  
в УТ

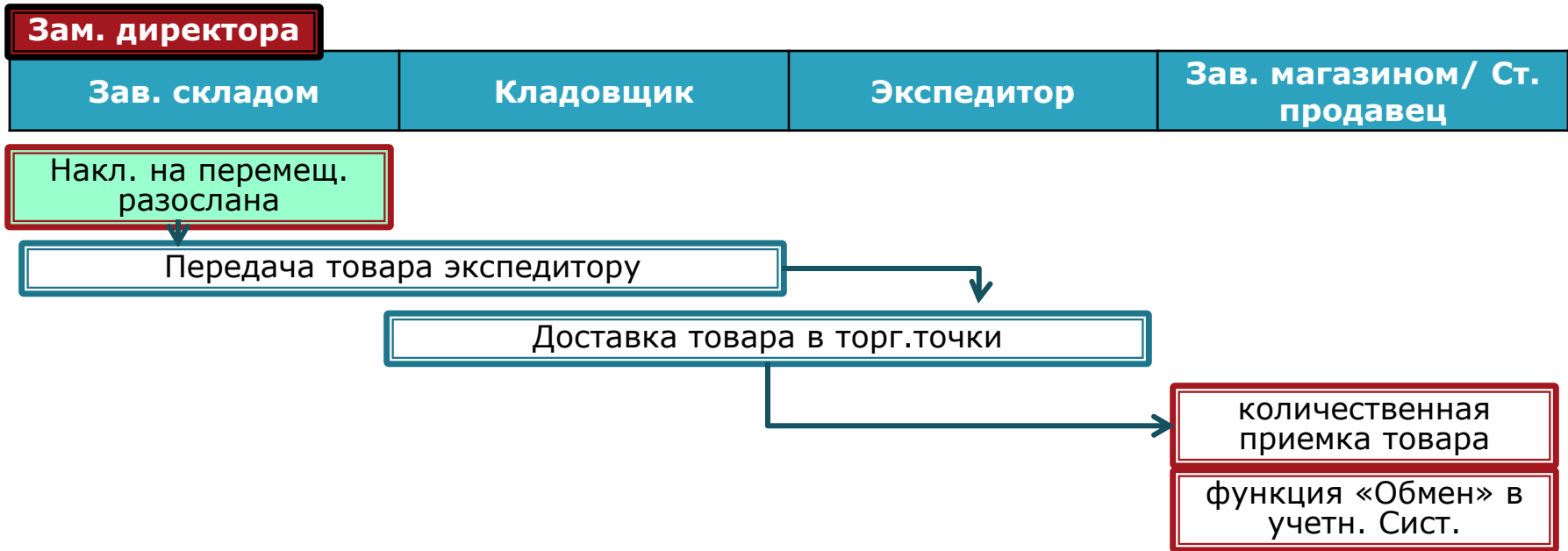
Уведомление  
Продавц. о  
перемещ.

**Рассылка Накл.  
на перемещ  
продавц.**

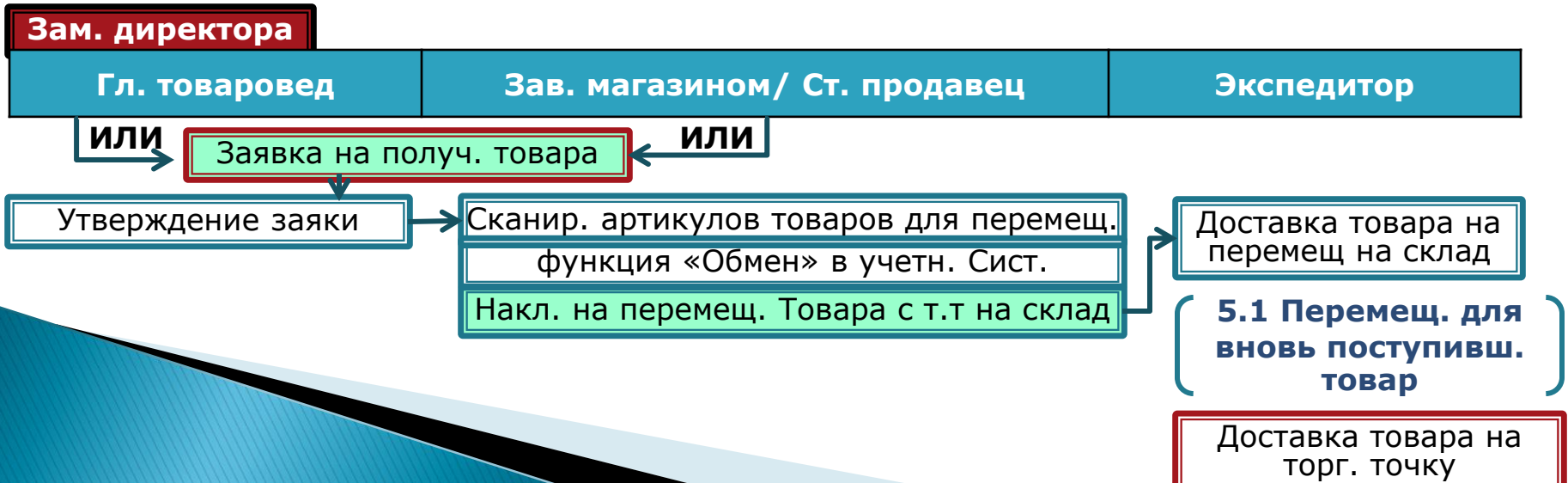
**передача  
товаросопров.  
Док-тов в бухг.**



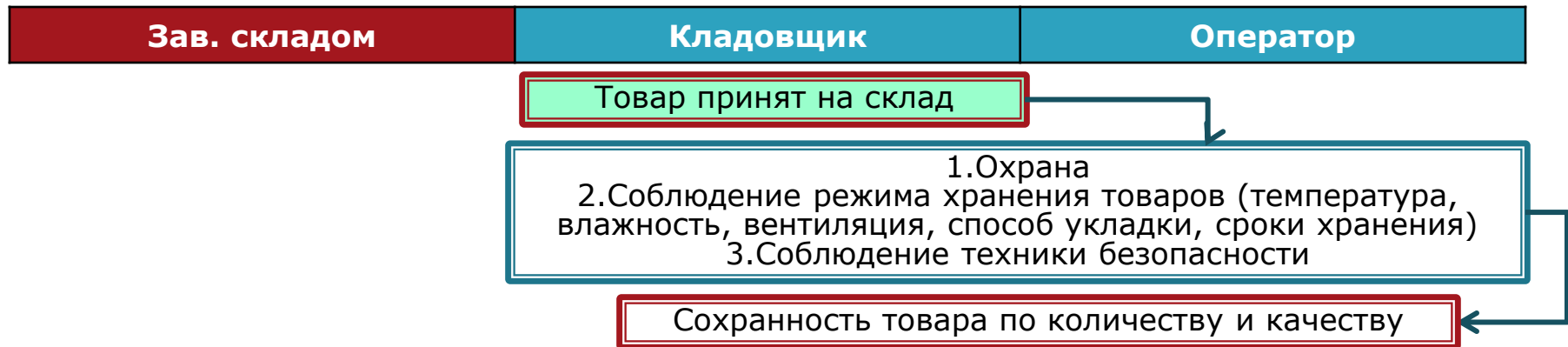
# ОП: 5.1 Перемещение товаров: вновь поступивший товар



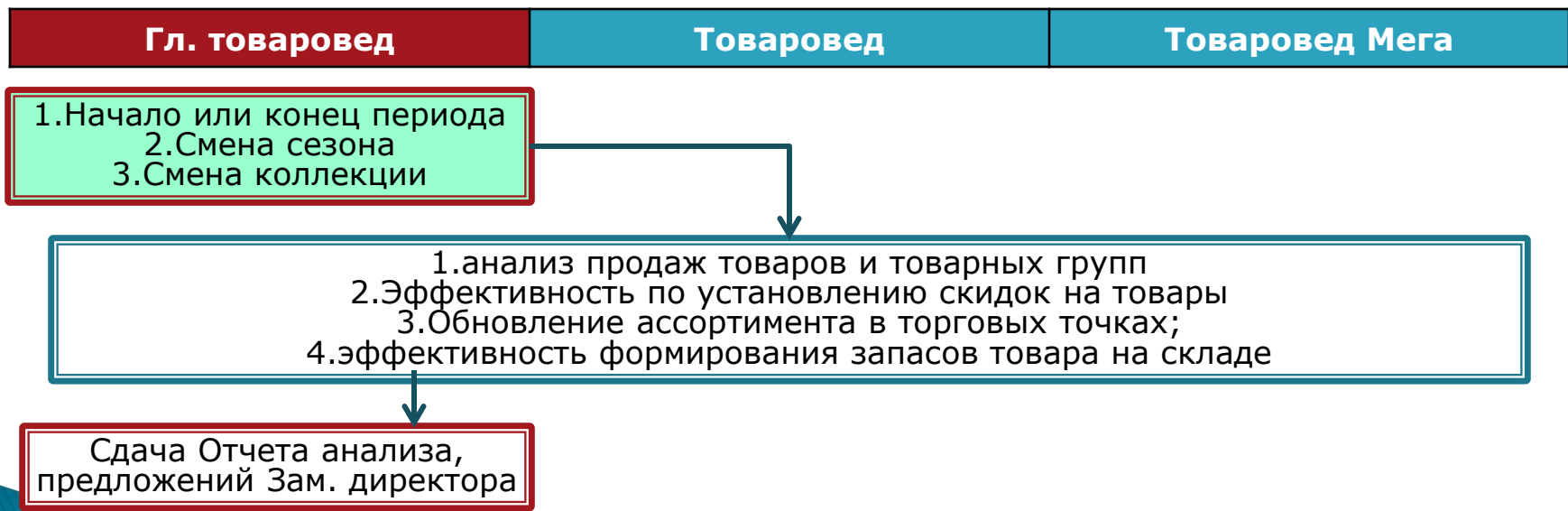
# ОП: 5.2 Перемещение товаров: товар в обороте



## ОП: 6. Хранение товаров

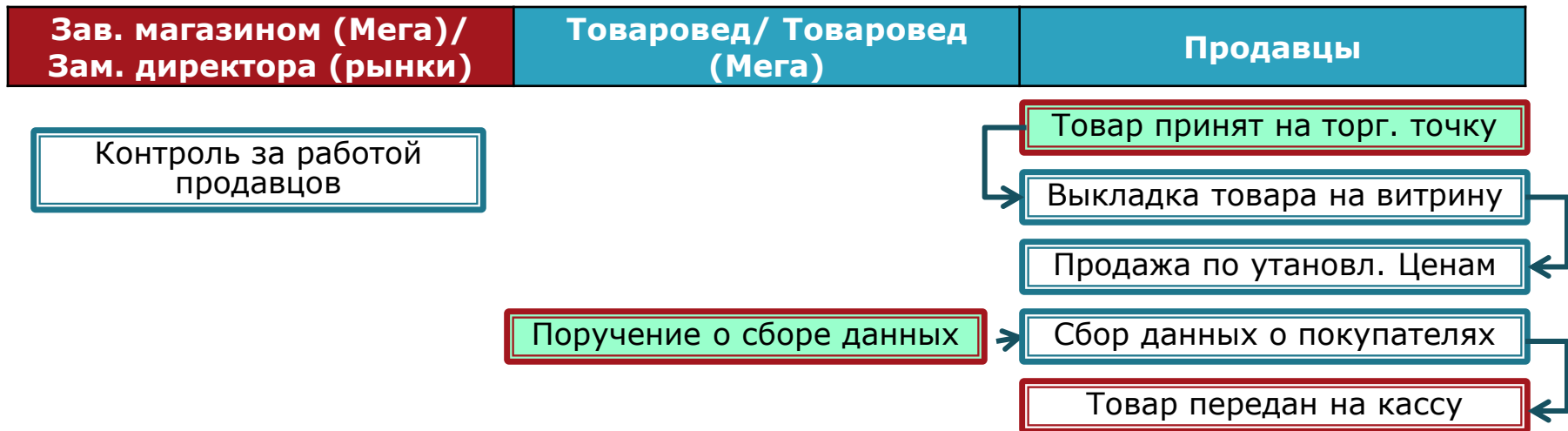


## ОП: 7. Управление ассортиментом

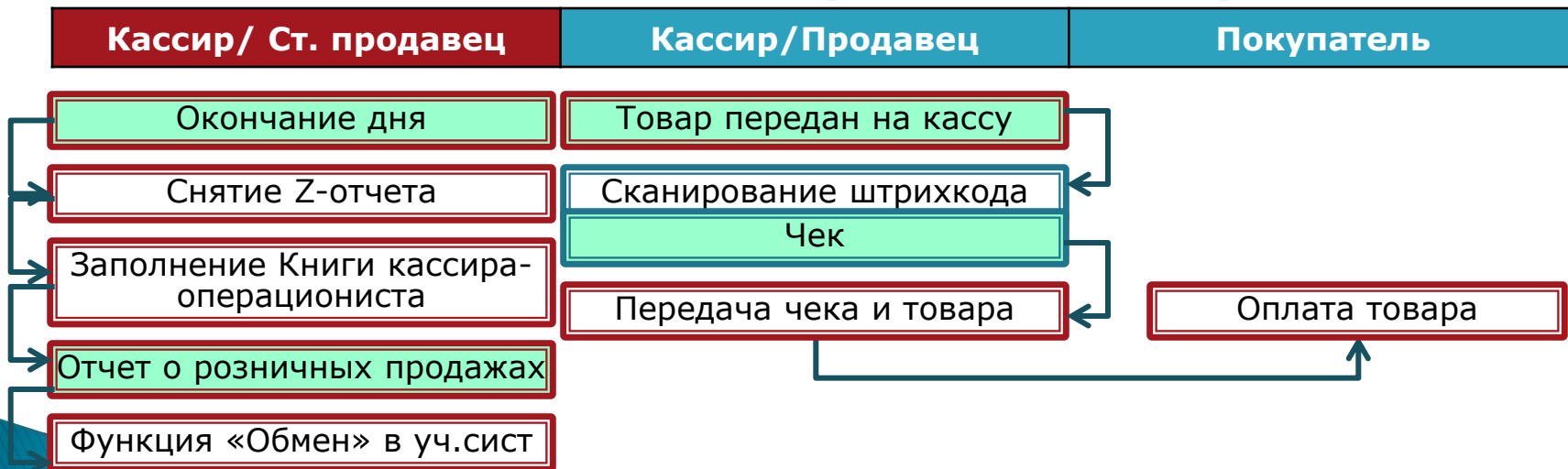




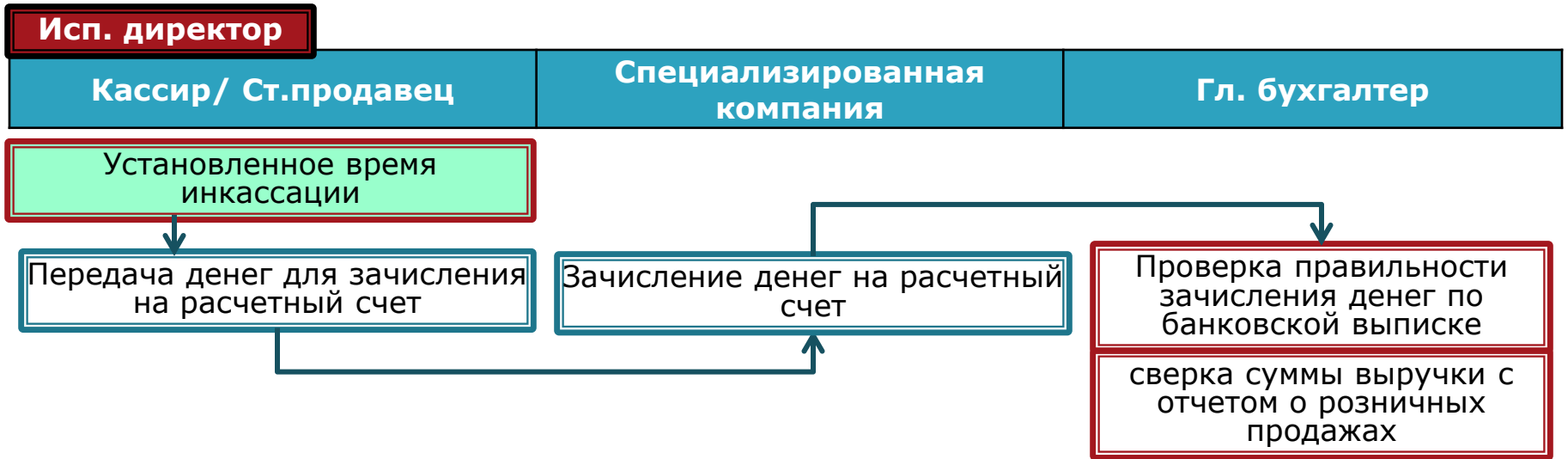
## ОП: 8. Продажа товаров



## ОП: 9. Расчетные операции с покупателями



# ОП: 10.1 Инкассация: специализированной компанией



# ОП: 10.2 Инкассация: Директором



# Поддерживающие процессы (ПП)

1. Инвентаризация

2. Смена МОЛ

3. Бухгалтерский и  
налоговый учет

4. Соблюдение санитарных  
норм на торговых точках

5. Контроль за работой  
торговой точки

6. Хозяйственное  
обеспечение офиса

7. Хозяйственное  
обеспечение торговых  
точек

# ПП: 1. Инвентаризация

**Зам. директора**

**Гл. бухгалтер**

**Ст. ревизор**

**Ревизор**

**Руков. Подраздел.**

**МОЛ**

Приказ о проведении инвентаризации

Ознакомление с приказом бухгалтера, ст.ревизора и рук.подразд

приостановка продаж/ перемещ.

Проверка наличия штрих-кодов, качеств. проверка товара

расписка

сканирование штрих-кодов

Док.«Инвентаризация»

Сравнение данных

Занес. данных в слич. ведом.

Объяснительная

Согласие на возмещ.

Акт об инвентар.

Сличит ведом.

Доклад о результ. Гл. бух

Согласие МОЛ с результ.

Отказ

НЕТ

ДА

Акт о недостатке

НЕТ

Повторная инвентаризация

ДА

Приказ по результатам инвентаризации

# ПП: 2. Смена МОЛ

**Зам. директора**

**Гл. бухгалтер**

**Ст. ревизор**

**Ревизор**

**Руков. Подраздел.**

**МОЛ**

Пересмена продавцов/  
Увольнение МОЛ

Ознакомление с приказом об инвентар. бухгалтера, ст.ревизора и рук. подразд

приостановка продаж/ перемещ.

Проверка наличия штрих-кодов, качеств. проверка товара

расписка

сканирование штрих-кодов

Док. «Инвентаризация»

Сравнение данных

Занес. данных в слич. ведом.

Объяснительная

Согласие на возмещ.

Акт об инвентар.

Сличит ведом.

Доклад о результ. Гл. бух

Согласие МОЛ с результ.

Отказ

НЕТ

ДА

Акт о недостатке

НЕТ

Повторная инвентаризация

ДА

Приказ по результатам инвентаризации

# ПП: 3. Бухгалтерский и налоговый учет

Гл. бухгалтер

Бухгалтер

Документ или информация о проведении  
хоз. операций

## **Отражение в учете операций, связанных с товаром.**

1. Операции, которые отражаются в УТ с использованием штрихкодирования:
2. Оприходование товара на склад
3. Перемещение товара
4. Реализация товара
5. Возврат товара
6. Дополнительные расходы

## **Отражение в учете расходов по реализации:**

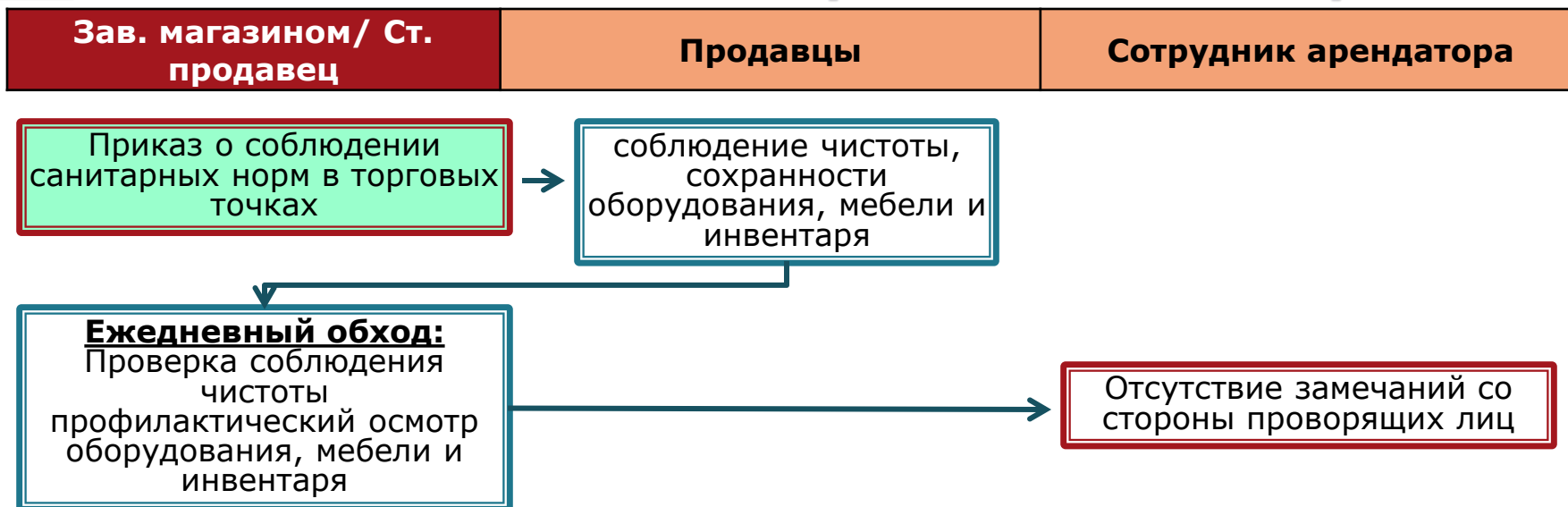
1. Расходы по заработной плате торгового персонала
2. Расходы по аренде торговых площадей
3. Прочие расходы, связанные с реализацией

## **Отражение в учете общих и админ. расходов:**

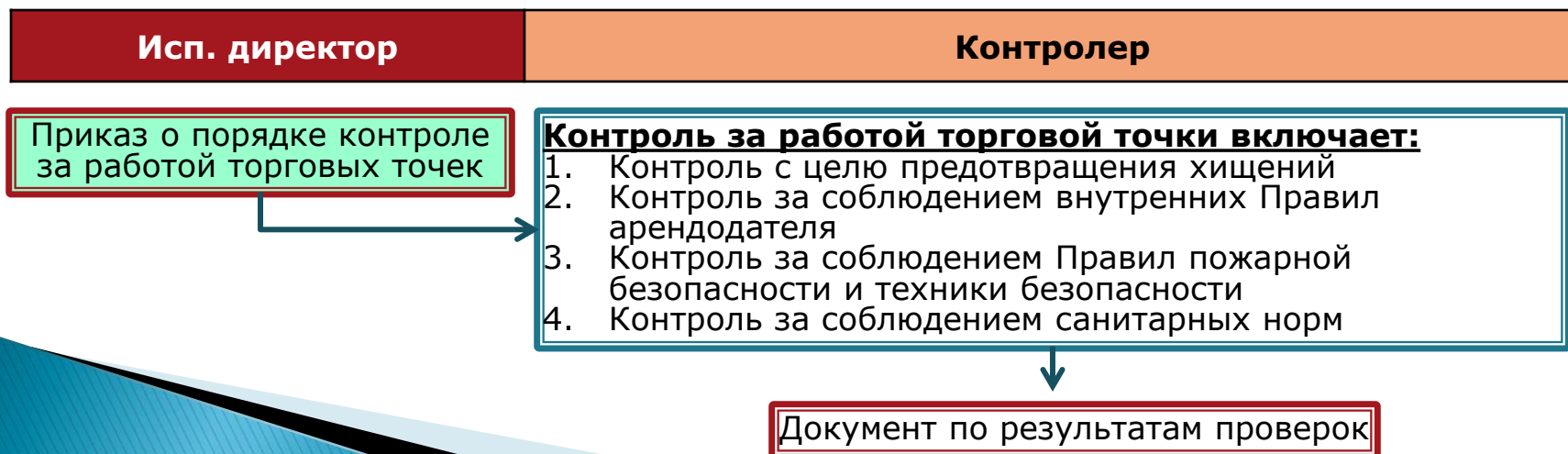
1. Расходы по заработной плате административного персонала
2. Расходы по аренде офиса
3. Прочие общие и административные расходы

Наличие необходимых первичных документов, заверенных в установленном порядке. Своевременное отражение хозяйственных операций

## ПП: 4. Соблюдение санит. требований на торг. точках



## ПП: 5. Контроль за работой торговой точки



## ПП: 6. Хоз. Обеспечение офиса

Администратор

Постоянный процесс

### **Поддержание в рабочем состоянии:**

1. офисного оборудования, инвентаря (компьютеры, факс, принтер, телефоны),
2. мебели (шкафы офисные, файл кабинеты, стулья, столы)
3. систем (Интернет, внутренняя сеть, телефонная сеть, электроснабжения)

### **Поддержание порядка в офисе**

1. Регистры
2. Чистота в помещениях (уборщица)
3. Обеспечение офиса: вода, канцтовары, хозтовары и т.д.



Бесперебойная работа офиса

## ПП: 7. Хоз. Обеспечение торговых точек

Администратор

Торговый персонал

Постоянный процесс

### **Поддержание в рабочем состоянии:**

1. торгового оборудования
2. оргтехники и инвентаря
3. обеспечение торговых точек расходными материалами



Бесперебойная работа оборудования, оргтехники  
обеспеченность инвентарем и расходными материалами