



Эргономичное рабочее место кассира: качество в мелочах

В 2000 году на выставке в Ганновере компания Tackenberg Kassenstande GmbH была объявлена лучшим немецким производителем кассовых столов, уделяющем огромное внимание эргономике рабочего места. Компания «Такенберг» ввела в употребление понятие «системной эргономики» рабочего места кассира.

Системная эргономика означает связь человека, рабочего процесса и машины. Только посредством гармоничного взаимодействия чело-

века, то есть кассира, рабочего процесса, то есть снятия штрихкода товара и его оплаты, и машины, то есть кассового стола, возможно достичь высокой производительности рабочего места кассира, а следовательно, увеличения оборота магазина.

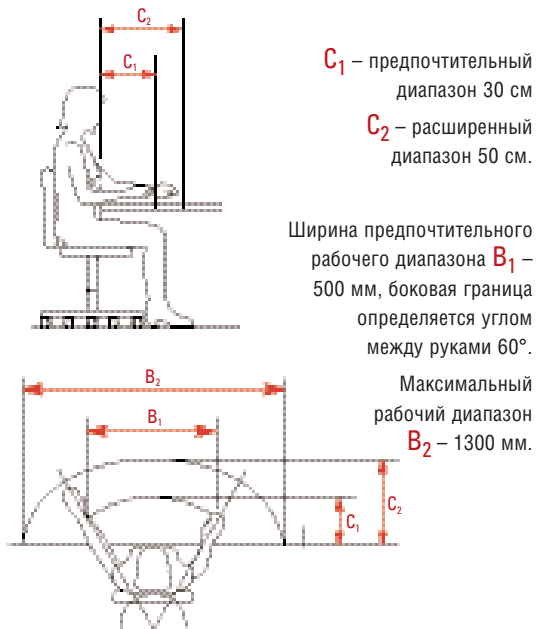
Невозможно добиться оптимального результата, просто поставив кассовый стол и установив ИТ. Для этого необходимо, чтобы кассовый стол отвечал следующим требованиям:



1. Рабочее положение кассира – лицом к покупателю, все необходимое ИТ – перед кассиром.
2. Кассир не поворачивается во время работы.
3. Полная свобода движения кассира (достаточно места для ног, ничто не мешает движению рук...).
4. Денежный ящик встроен в плоскость конструкции транспортера перед кассиром.
5. Клавиатура находится рядом со сканером, на одном уровне, чтобы кассиру не было необходимости делать многократные вертикальные движения рукой во время работы.
6. Монитор на уровне стола.
7. Отсутствие бортика на конструкции транспортера в рабочем пространстве кассира.
8. Желательно установить фотоэлемент.
9. По возможности, обеспечить просматриваемость покупательской тележки из рабочего положения кассира.
10. Отделение для денег из акрилового стекла – на низком уровне, чтобы кассиру не делать многократные вертикальные движения во время работы.
11. Визуальный контакт с покупателем. Подчеркивается вежливое, дружелюбное отношение.
12. Для обеспечения безопасности при эксплуатации – встроенная откидная крышка в конструкции транспортера для предотвращения попадания предметов или пальцев под устройство втягивания транспортера.
13. Автоматическое предупреждение перегрузки мотора.

Создание высокоэффективного рабочего места невозможно без соблюдения научно доказанных и подтвержденных эргономических норм. Приводимые ниже данные основаны на среднестатистических параметрах европейской женщины.

Рабочее расстояние для рук



В идеале товар должен сканироваться в предпочтительном диапазоне. В расширенном диапазоне кассир должен совершать движения лишь время от времени. Работа в диапазоне, превышающем 50 см, представляет собой дополнительную нагрузку для кассира и изначально дает низкую производительность.

Таким образом, мы видим, что неверно убеждение, «чем шире транспортерная лента, тем лучше». Оптимальная ее ширина для супермаркета – 40 см. Покупатель кладет товар на транспортер с ближайшей для себя стороны, если транспортерная лента слишком широкая, по отношению к кассиру товар будет находиться в расширенном диапазоне, а часто и за его пределами (здесь важно учитывать не только ширину ленты, но и ширину бортиков рамы конструкции транспортера).

Вертикальные движения руки недопустимы. Поднятие рук выше области сердца вредны для здоровья.

В рабочей зоне кассира не должен использоваться светоотражающий материал, чтобы не уставали глаза во время многочасовой работы.

Расстояние для ног при работе сидя



Минимальное допустимое свободное пространство для ног – 600x800 мм.

Желательно использовать теплоизолирующий материал: ДСП, пластик, а не металл.

До мелочей продуманная конструкции кассового стола (естественно, в совокупности с качественным ИТ) позволяет добиться высокой производительности работы в кассовой зоне.

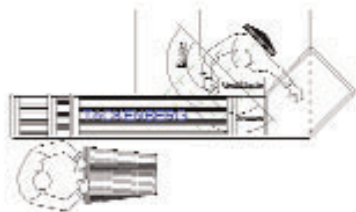
Компания «Такенберг» определяет производительность как соотношение единицы времени и количества зарегистрированных товаров в эту единицу времени. Например, единица времени – час (60 мин.), и за 1 час было зарегистрировано 1000 единиц товара, получаем соотношение $1000/60 = 16,67$. Таким образом, чем выше коэффициент производительности, тем более высокую производительность может обеспечить кассовый стол.

Многолетние исследования показывают, что использование моделей кассовых столов с выступом для ИТ увеличивают производительность до 25%.

Компания «Такенберг» делит модели кассовых столов на 4 большие группы.

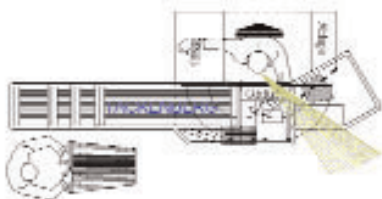
Внутри этих групп возможны различные модификации: с одним, двумя или даже тремя накопителями, без накопителя, тандемы... При выборе оптимальной модели нужно учитывать размер магазина, ассортимент товара, средний объем покупок и т.д.

Рассмотрим теперь производительность кассового стола каждой из четырех групп:



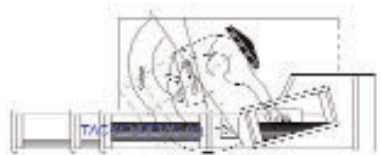
Кассовый стол без выступа для IT с одной транспортной лентой.

Средний коэффициент производительности **8,3** в единицу времени.



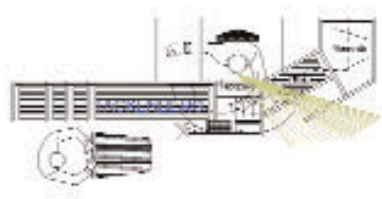
Кассовый стол с выступом для IT с одной транспортной лентой.

Средний коэффициент производительности **10,6** в единицу времени.



Кассовый стол без выступа для IT с двумя транспортными лентами.

Средний коэффициент производительности **11,5** в единицу времени.



Кассовый стол с выступом для IT с двумя транспортными лентами.

Средний коэффициент производительности **16,6** в единицу времени.

Приведенные выше цифры получены в результате исследований, проводившихся на протяжении длительного периода времени, за исключением предпраздничных дней и других дней, когда наблюдается повышенная активность покупателей. Цифры получены по результатам подсчетов в магазинах всех форматов, от продуктового супермаркета до магазина непродовольственных товаров, за исключением дискаунтеров, так как в этих магазинах прослеживаются другие закономерности.

Не во всех магазинах был подтвержден результат, что кассовый стол с выступом для IT и использованием двух транспортных лент дает более высокую производительность. Однозначно было подтверждено, однако, что использование моделей с выступом для IT увеличивает производительность.

Именно благодаря таким моделям компания «Такенберг» приобрела известность и заняла лидерские позиции среди производителей кассовых столов, и сегодня предлагает уже пятое поколение этих моделей.