Хронометраж смены и кассовый отчёт

Хронометраж по часам, кассовая смена и очередь — без выдуманного ускорения

Что сделано

Смена разобрана по часам: количество чеков, средний чек, время на посетителя и максимальная очередь. Рядом — кассовый итог с источниками: Z-отчёт, эквайринг, сверка.

Час	Чеков	Средний чек	Время на посетителя	Очередь, макс.	Что видно
09–10	11	412 ₽	1 мин 40 с	1	норма
10–11	18	468 ₽	1 мин 52 с	2	норма
11–12	27	524 ₽	2 мин 06 с	4	выше нормы
12–13	34	498 ₽	2 мин 24 с	6	узкое место
13–14	22	386 ₽	1 мин 58 с	3	норма
14–15	16	352 ₽	1 мин 46 с	2	норма
15–16	19	404 ₽	1 мин 50 с	2	норма
16–17	29	472 ₽	2 мин 12 с	5	выше нормы
17–18	38	516 ₽	2 мин 31 с	7	узкое место
18–19	31	488 ₽	2 мин 18 с	6	выше нормы
19–20	24	398 ₽	1 мин 54 с	3	норма

Очередь — это не «много людей»

В 12–13 часов чеков на треть меньше, чем в 17–18, а время на посетителя почти такое же. Значит дело не в потоке, а в сложных консультациях: их можно вынести отдельно, а не ускорять кассира.

Показатель смены	Значение	Источник
Чеков за сменю	269	Z-отчёт
Выручка	124 760 ₽	Z-отчёт
Средний чек	464 ₽	расчёт
Наличные	38 420 ₽	касса
Безналичные	86 340 ₽	эквайринг
Расхождение кассы	0 ₽	сверка
Чеков без позиции в учёте	2	сверка с товароучётом
Часов выше нормы 2 минуты	4 из 11	хронометраж

Границы

- Агент не ускоряет обслуживание и не нормирует время провизора.
- Он не заменяет кассовый отчёт и не проводит деньги.
- Решения по смене, staffing и обучению принимает человек.

Нормы и документы настоящие: ФЗ-61 «Об обращении лекарственных средств», ФЗ-3 «О наркотических средствах», приказы Минздрава 403н (отпуск), 646н (хранение и перевозка), 378н (регистрация операций ПКУ), постановления Правительства 2463 (правила продажи), 865 (цены ЖНВЛП), 1556 (мониторинг движения). МНН —

международные непатентованные наименования, проверка по ГРЛС.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.