

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой КиТ

_____ Е.С. Новопашина

«_____» _____ 2007 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ТОРГОВЫХ ПРОЦЕССОВ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 080401 – «Товароведение и экспертиза товаров»
(по областям применения)

Составитель: Н. Г. Шульгина

Благовещенск
2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
факультета экономических наук
Амурского государственного
университета

Н.Г. Шульгина

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Организация и технология торговых процессов» для студентов очной и заочной форм обучения специальности 080401 «Товароведение и экспертиза товаров (по областям применения)». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 43с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной и заочной форм обучения по специальности 080401 «Товароведение и экспертиза товаров (по областям применения)» для формирования специальных знаний по организации и технологии торговых процессов.

СОДЕРЖАНИЕ

| | Стр. |
|--|------|
| 1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе | 4 |
| 2. Объем дисциплины | 5 |
| 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы | 5 |
| 2.2. Распределение часов по темам и видам работ | 5 |
| 3. Содержание дисциплины | 6 |
| 3.1. Темы лекций | 6 |
| 3.2. Темы практических занятий | 7 |
| 3.3. Методические указания по выполнению практических занятий | 7 |
| 4. Вопросы для подготовки к экзамену | 35 |
| 5. Самостоятельная работа студентов | 37 |
| 5.1. Темы рефератов | 37 |
| 5.2. Варианты заданий для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения | 38 |
| 6. Литература | 42 |
| 6.1. Основная литература | 42 |
| 6.2. Дополнительная литература | 42 |

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

1.1 Цель преподавания дисциплины.

Дисциплина «Организация и технология торговых процессов» государственным образовательным стандартом по специальности «Товароведение и экспертиза товаров (по областям применения)» отнесена в блок дисциплин специализации.

Целью данной дисциплины – является получение студентами теоретических знаний по основам организации и построения процесса товародвижения на всех стадиях технологического процесса, о путях повышения эффективности этого процесса на предприятиях торговли различных форм и видов.

1.2 Задачи изучения дисциплины.

Предметом курса является изучение современного состояния и организации торговли, организации и технологии операций на предприятиях оптовой и розничной торговли, организации и технологии их деятельности по закупке и реализации потребительских товаров.

1.3 Перечень дисциплин, усвоение которые студентам необходимо при изучении данной дисциплины.

Дисциплина «Организация и технология торговых процессов» связана с дисциплинами «Логистика», «Оборудование предприятий торговли», «Холодильная техника и технология», «Основы законодательства по защите прав потребителей», «Технология хранения и транспортировки непродовольственных товаров».

1.4 Перечень основных умений и навыков, приобретаемых студентами при изучении дисциплины.

Понимание сущности процесса товародвижения и его последовательность. Выбор условий оптимизации товародвижения. Организация торгово-технологического процесса на оптовом и розничном торговом предприятии.

Обеспечение приемки товаров по количеству и качеству на основании действующих нормативных актов.

Организация процесса продажи товаров на розничных предприятиях, работающих по различным методам продажи.

2. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объём дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Количество часов по формам обучения | | |
|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| | Очная | Заочная по основной образ. программе | Заочная по сокр. образ. программе |
| № семестра | 6 | | 2-й год обучения |
| Аудиторные занятия: | | | |
| Лекции | 36 | 16 | |
| Практические занятия | 18 | 6 | |
| Самостоятельная работа | 96 | 128 | |
| Всего часов на дисциплине | 150 | 150 | 150 |
| Формы отчетности | - | контр. раб. – – | контр. раб. – сем. |
| Вид итогового контроля | Экзамен – 8 сем. | Экзамен – сем. | Экзамен – сем. |



2.2 Распределение часов по темам и видам работ

Распределение часов по темам и видам работ для студентов очной формы обучения

| № п/п | Наименование тем | Всего часов по учебному плану (часов) | Аудиторные занятия | | Самостоятельная работа |
|-------|--|---------------------------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| | | | Лекции | Практические занятия | |
| 1. | Предмет и задачи курса. Сущность и элементы системы товародвижения | 8 | 2 | - | 6 |
| 2. | Типы и виды оптовых предприятий | 12 | 4 | - | 8 |
| 3. | Складской технологический процесс и принципы его организации | 20 | 4 | 8 | 10 |
| 4. | Организация управления торгово-технологическим процессом на складе | 14 | 4 | 2 | 8 |
| 5. | Технология снабжения розничных торговых предприятий | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 6. | Виды розничной торговой сети. Специализация и типизация розничных торговых предприятий | 14 | 4 | - | 10 |
| 7. | Содержание торгово-технологических процессов в | 14 | 4 | 2 | 8 |

| | | | | | |
|-------|--|-----|----|----|----|
| | магазине и технологическая планировка его помещений | | | | |
| 8. | Технология предварительной подготовки товаров к продаже | 10 | 2 | - | 8 |
| 9. | Размещение и выкладка товаров в торговом зале | 12 | 4 | - | 6 |
| 10. | Организация и технология розничной продажи товаров | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 11. | Система основных элементов, формирующих уровень обслуживания покупателей в магазине. | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 12 | Выбор эффективных методов продажи товаров | 10 | 2 | 2 | 8 |
| ИТОГО | - | 150 | 36 | 18 | 96 |

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Темы лекций

Тема 1. Предмет и задачи курса. Сущность и элементы системы товародвижения. Роль складских и торговых предприятий в товародвижении. Принципы рационального построения процесса товародвижения – 2 часа.

Тема 2. Типы и виды оптовых предприятий. Назначение и функции товарных складов, их классификация. Основные формы осуществления оптовой торговли – 4 часа.

Тема 3. Складской технологический процесс и принципы его организации. Организация и технология операций по поступлению и приемке товаров. Технология размещения, укладки и хранения товаров. Организация и технология отпуска товаров со склада – 4 часа.

Тема 4. Организация управления торгово-технологическим процессом на складе. Структура аппарата склада и функции его работников. Организация труда складских работников – 4 часа.

Тема 5. Технология снабжения розничных торговых предприятий. Технология закупки товаров и товароснабжение розничной торговой сети. Перевозка грузов – 2 часа.

Тема 6. Виды розничной торговой сети. Специализация и типизация розничных торговых предприятий. Размещение розничных торговых предприятий. Классификация розничных торговых предприятий – 4 часа.

Тема 7. Содержание торгово-технологических процессов в магазине и технологическая планировка его помещений. Основные и вспомогательные торгово-технологические процессы в магазине. Организация и технология процессов приемки и хранения товаров в магазине. Состав помещений магазина. Виды планировки торгового зала магазина – 4 часа.

Тема 8. Технология предварительно подготовки товаров к продаже. Основные этапы предварительной подготовки товаров к продаже. Предварительная подготовка продовольственных товаров к продаже. Предварительная подготовка непродовольственных товаров к продаже – 2 часа.

Тема 9. Размещение и выкладка товаров в торговом зале. Технология размещения товаров в торговом зале. Выкладка товаров в торговом зале. Размещение и выкладка отдельных видов товаров – 4 часа.

Тема 10. Организация и технология розничной продажи товаров. Характеристика и структура операций по продаже товаров. Методы продажи товаров. Услуги, оказываемые покупателям магазинов – 2 часа.

Тема 11. Система основных элементов, формирующих уровень обслуживания покупателей в магазине. Формирование ассортимента товаров в магазине – 2 часа.

Тема 12. Выбор эффективных методов продажи товаров. Виды дополнительных торговых услуг, оказываемых покупателям магазинами. Внемагазинные формы торгового обслуживания покупателей – 2 часа.

3.2 Темы практических занятий

1. Приёмка продукции производственно–технического назначения и товаров народного потребления по количеству – 4 часа.
2. Приёмка продукции производственно–технического назначения и товаров народного потребления по качеству – 4 часа.
3. Организация торгово-технологического процесса на складе – 2 часа.
4. Изучение правил продажи отдельных видов товаров – 2 часа.
5. Разработка технологических карт для магазинов - 2 часа.
6. Изучение услуг розничной торговли – 2 часа.
7. Организация предоставления дополнительных услуг покупателям магазинами различных типов – 2 часа.

3.3. Методические указания по выполнению практических занятий

Практическое занятие № 1.

Тема: «Приемка продукции по количеству».

Цель: «Изучить порядок приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству. Приобрести необходимые навыки приемки товаров по количеству, а также документального оформления этой операции и предъявления претензий, связанных с приемкой товаров по количеству».

Задание.

1. Изучить инструкцию о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству.
2. Ответь на следующие вопросы:
 - 1) Где производится приемка продукции, поставяемой без тары.
 - 2) Перечислите случаи, когда получатель обязан проверить обеспечена ли сохранность грузов.
 - 3) Сроки приемки продукции без тары, в открытой или поврежденной таре.
 - 4) Сроки приемки продукции, поступившей в исправной таре.
 - 5) Какие документы необходимы для приемки продукции по количеству
 - 6) Как осуществляется проверка веса тары.
 - 7) Действия получателя при обнаружении недостачи.
 - 8) Содержание уведомления о вызове представителя-отправителя (изготовителя).
 - 9) Лица, принимающие участие в приемке продукции.
 - 10) Основные положения акта о недостаче продукции.
3. Решить ситуационные задачи по приемке товаров на складе по количеству

Ситуационная задача 1. В соответствии с заключенным договором поставки Каневский сахарный завод Краснодарского края 6 октября отгрузил вагон сахара на станцию Загорск в адрес оптовой базы Загорского райпотребсоюза.

Груз прибыл на станцию назначения в исправном вагоне с неповрежденными пломбами грузоотправителя и, согласно Уставу железных дорог, выдан грузополучателю 15 октября без проверки веса груза.

В процессе приемки товаров на складе оптовой базы 15 октября работниками склада установлено, что фактическое количество поступивших мест (ящиков) не соответствует количеству, указанному в транспортной накладной и в счете-фактуре поставщика. Поступившая с товаром тара была в исправном состоянии. Обнаружена недостача 10 ящиков с сахаром по 50 кг в каждом, о чем работники склада составили акт. Они приостановили приемку и доложили руководству базы. Сахар разместили отдельно от других товаров и обеспечили его сохранность.

В тот же день, 15 октября, с базы была направлена телеграмма поставщику с уведомлением об установленной недостаче и с просьбой направить представителя для участия в окончательной приемке товара.

Руководство базы поставило перед коммерческим отделом задачи, организовать приемку сахара в соответствии с действующим порядком и оформить ее необходимыми документами: предъявить претензию поставщику.

Требуется выполнить поставленные задачи, используя исходные данные, приведенные ниже.

Исходные данные

1. Выписка из железнодорожной накладной на перевозку груза

Накладная № 411386.

Скорость доставки — грузовая.

Вагон № 1435339.

Грузоподъемность вагона — 62 т.

Станция отправления — Каневская Северо-Кавказской железной дороги.

Отправитель — Каневский сахарный завод.

Наименование груза — сахар.

Станция назначения — Загорск Московской железной дороги.

Получатель - оптовая база Загорского райпотребсоюза.

Почтовый адрес получателя - Московской области Загорск, ул. Станционная, 8.

Пломба отправителя с оттиском – «431».

Таблица 1

Исходные данные в соответствии с железнодорожной накладной

| Количество мест | Упаковка | Наименование груза | Вес груза, определенный отправителем, кг |
|-----------------|-----------------|--|--|
| 400 | Ящики картонные | Сахар-рафинад прессованный в пачках | 20 000 |
| 400 | Мешки тканевые | Сахар-песок рафинированный | 20 000 |
| 200 | Ящики картонные | Сахар-рафинад прессованный быстрорастворимый | 10 000 |
| Итого 1000 | | Брутто | 51000 |
| | | Тара | 1000 |
| | | Нетто | 50000 |

1. Выписка из счета-фактуры № 736 от 6 октября

Поставщик — Каневский сахарный завод.

Грузоотправитель — Каневский сахарный завод

Покупатель — оптовая база Загорского райпотребсоюза

Таблица 2

Исходные данные на основании счета-фактуры

| Наименование товара | Единица измерения | Количество | Цена, руб | Сумма, руб. |
|--|-------------------|------------|-----------|-------------|
| Сахар-рафинад прессованный в пачках | кг | 20000 | 24 | 480000 |
| Сахар-песок рафинированный | кг | 20000 | 20 | 400000 |
| Сахар-рафинад прессованный быстрорастворимый | кг | 10000 | 22 | 220000 |
| Итого | - | 50000 | - | 1100000 |
| Ящики картонные | шт | 600 | 10 | 6000 |
| Мешки тканевые | шт | 400 | 100 | 40000 |

| | | | | |
|--------------------------------|---|---|---|---------|
| Итого к оплате за товар и тару | - | - | - | 1146000 |
|--------------------------------|---|---|---|---------|

3. Данные о результатах окончательной приемки поступившего груза

В результате окончательной приемки поступившего сахара 18 октября комиссией установлено следующее его количество:

- 1) сахар-рафинад прессованный в пачках — по 50 кг в каждом ящике. Всего — 19 500 кг, 390 ящиков;
- 2) сахар-песок рафинированный нерасфасованный — по 50 кг в каждом мешке. Всего — 20 000 кг, 400 мешков;
- 3) сахар-рафинад прессованный быстрорастворимый в пачках — по 50 кг в каждом ящике. Всего — 10 000 кг, 200 ящиков.

Ситуационная задача 2. В соответствии с заключенным договором поставки Торговый дом "Ковры" (г. Москва) поставил ООО "Торговая компания "Сапфир" партии ткани декоративной и напольного покрытия в кипах импортного производства.

Груз доставлен автомобилем на склад № 7 промтоварной базы ООО "Торговая компания "Сапфир" 3 февраля.

Груз прибыл в ненарушенной упаковке предприятия-изготовителя и принят от водителя автомобиля по количеству кип, указанному в транспортной накладной.

При приемке товаров по количеству работниками склада в тот же день, 3 февраля, в кипе под № 460243 была обнаружена недостача 20 кв. м напольного покрытия артикула "Ява".

Работники склада приостановили приемку, составили акт об обнаружении недостачи и доложили руководству базы. Полученные товары разместили отдельно от других товаров и обеспечили их сохранность.

В тот же день была направлена телеграмма поставщику с уведомлением об установленной недостаче и с просьбой направить к 8 февраля представителя Торгового дома "Ковры" для участия в окончательной приемке товаров по ко-

личеству. Представитель поставщика для участия в приемке товаров на базу не явился.

Руководство базы поставило перед товароведом коммерческого отдела задачи: организовать приемку товаров в соответствии с действующим порядком и оформить ее необходимыми документами; предъявить претензию поставщику.

Требуется выполнить поставленные задачи, используя исходные данные, приведенные ниже.

Исходные данные

1. *Выписка из накладной на перевозку груза* Накладная № 338.

Автомобиль-фургон № С 841 МК 77

2. Отправитель — Торговый дом "Ковры".

Почтовый адрес отправителя — г. Москва, ул. Семеновская, 14.

Наименование груза — ткань декоративная и ковровое покрытие.

Количество мест — 12 кип.

Получатель — ООО "Торговая компания "Сапфир".

Почтовый адрес получателя — Московская область, г. Коломна, ул.

Молодогвардейская, 7.

2. *Выписка из счета-фактуры № 1232 от 3 февраля*

Поставщик — Торговый дом "Ковры".

Покупатель — ООО "Торговая компания "Сапфир".

Таблица 3

Исходные данные в соответствии с накладной

| Наименование товаров | Артикул | Единица измерения | Сорт | Количество | Цена, руб. | Сумма, руб. |
|----------------------|---------|-------------------|------|------------|------------|-------------|
| Напольное покрытие | 2015 | кв. м | 1 | 266,00 | 250 | 2433900 |
| Напольное покрытие | 2033 | кв. м | 1 | 144,00 | 300 | 1290150 |
| Напольное покрытие | «Ява» | | 1 | 265,20 | 280 | 2228700 |
| Ткань декоративная | 01 | кв. м | 1 | 155,50 | 200 | 3047800 |
| Итого к | - | - | 1 | - | - | 9000550 |

3. Данные о результатах окончательной приемки

В результате окончательной приемки товаров, произведенной 8 февраля с участием представителя общественности — товароведа Н. К. Нехорошевой (доверенность № 113 от 3 февраля; паспорт серии XXVII-НК № 638284 выдан 3 ноября 1988 г. Коломенским УВД), установлены следующие количества товаров:

- 1)напольное покрытие, арт. 2015 — 266,0 кв. м;
- 2)напольное покрытие, арт. 2033 — 144,0 кв. м;
- 3)напольное покрытие, арт. "Ява" — 242,2 кв. м;
- 4)ткань декоративная, арт. 01 — 155,5 п. м.

Методические указания по выполнению работы

Успешное выполнение операций, связанных с приемкой товаров, невозможно без глубоких знаний важнейших нормативных документов, регулирующих порядок приемки товаров по количеству.

На складах выполняется целый комплекс разнообразных последовательных операций по поступлению, хранению и отпуску товаров. Эти операции в совокупности составляют складской технологический процесс.

Важной составной частью складского технологического процесса является приемка товаров по количеству. Она предусматривает проверку выполнения поставщиками договорных обязательств по количеству и ассортименту товаров.

Операции по приемке товаров выполняются заведующими складами, кладовщиками и другими лицами, уполномоченными руководителем оптового предприятия.

Приемка товаров по количеству должна производиться в соответствии с требованиями, установленными инструкцией "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству", если иной порядок не предусмотрен государственными стандартами, техническими условиями или другими обязательными правилами.

Для решения ситуационной задачи 1, прежде всего целесообразно провести анализ ситуации, затем на основе исходных данных работа выполняется в следующей последовательности.

1. Составляется акт об обнаруженной недостатке 10 ящиков сахара.
2. Составляется для отправки поставщику телеграмма с Указанием обнаруженной недостатчи и других сведений, необходимых при данной ситуации.
3. Назначается комиссия по приемке товара, которая проверяет товар и составляет акт об установленном расхождении в количестве сахара. Содержание этого акта должно отвечать требованиям инструкции "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству".
4. Составляется и отправляется поставщику претензия о возмещении стоимости недостающих товаров.

При составлении и оформлении любых документов, том числе и претензии, необходимо соблюдать ряд требований и правил, предусмотренных Единой государственно системой делопроизводства. В частности, документ должен иметь следующие обязательные реквизиты:

- ◆наименование учреждения — автора документа;
- ◆название вида документа или унифицированной формы документа;
- ◆заголовок к тексту;
- ◆дату;
- ◆текст;
- ◆отметки о согласовании текста документа;
- ◆подпись;
- ◆отметку об исполнении документа и направлении его в дело;
- ◆другие реквизиты, если того требует назначение документа.

Для решения ситуационной задачи 2 также необходимо провести анализ ситуации и выполнить работу в следующей последовательности.

1. Составляется акт об обнаруженной недостатке напольного покрытия в кипе № 460243.
2. Составляется для отправки поставщику телеграмма.
3. В соответствии с инструкцией подбирается состав комиссии по приемке товара, которая проверяет товар и составляет акт о установленном расхождении в его количестве.
4. Составляется и отправляется поставщику претензия.

Практическая работа № 2.

Тема: «Приемка продукции по качеству».

Цель: Изучить порядок приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству.

Задание.

1. Изучить инструкцию.
2. Ответить на следующие вопросы.
 - 1) В каких случаях действует иные правила и порядок приемки товаров по качеству, чем те которые установлены в данной инструкции.
 - 2) Какие условия должны соблюдать организации и предприятия в целях сохранности качества поставляемой продукции.
 - 3) Перечислите сроки приемки продукции по качеству и комплектности.
 - 4) Что называют скрытыми недостатками.
 - 5) Назовите сроки составления акта о скрытых недостатках.
 - 6) Перечислите основные действия получателя в случае обнаружения несоответствия качества продукции данным договорных обязательств.
 - 7) Если представитель изготовителя не явился в установленный срок, кем производится проверка качества продукции?
 - 8) Назовите основные положения акта об отборе образцов проб.
 - 9) Кто должен разрешить противоречия, возникающие между изготовителем и получателем о характере дефекта.

- 10) Перечень документов, прилагаемых к акту о результатах приемки продукции по качеству и комплектности.

4. Решить ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1. В соответствии с договором № 64 от 10 марта АО "Русь (г. Воскресенск Московской области) поставило оптовой базе Меленковского райпотребсоюза Владимирской области вагон шифера листового.

Груз прибыл на станцию Меленки Горьковской железной дороги в исправном вагоне с неповрежденными пломбами грузоотправителя и, согласно Уставу железных дорог, выдан грузополучателю без проверки. Вагон был подан под разгрузку на ветку базы и разгружен силами оптовой базы.

При проверке качества товара в момент разгрузки вагона обнаружен бой шифера.

В связи с обнаруженным боем шифера работники склада приостановили приемку, разместили полученный товар отдельно от других товаров, создали надлежащие условия его хранения и доложили об этом руководству оптовой базы.

Руководство оптовой базой поставило перед коммерческой службой задачи: организовать и провести окончательную приемку шифера по качеству и оформить ее в соответствии с действующими правилами; по результатам приемки шифера по качеству подготовить претензию поставщику.

Требуется выполнить поставленные задачи, используя исходные данные, приведенные ниже.

Исходные данные

1. *Выписка из железнодорожной накладной на перевозку груза*

Накладная № 10768539.

Скорость доставки — грузовая.

Вагон № 1104967.

Грузоподъемность вагона — 50 т.

Станция отправления — Воскресенск Московской железной дороги.

Отправитель — АО "Русь".

Станция назначения — Меленки Горьковской железной Дороги.

Получатель — оптовая торговая база Меленковского райпотребсоюза.

Почтовый адрес получателя — Владимирская область, г. Меленки, ул. Речная, 48.

Имеется пломба отправителя с оттиском.

Наименование груза: «Шифер листовой» и количество единиц листов «2240».

Дата отгрузки – 5 апреля.

Дата выдачи груза – 11 апреля.

2. Выписка из счета-фактуры №619 от 5 апреля

Поставщик — АО "Русь" (г. Воскресенск Московской области).

Грузоотправитель — АО "Русь".

Получатель – оптовая торговая база Меленковского райпотребсоюза.

Таблица 4

Исходные данные на основании счета-фактуры

| Наименование товара | Единица измерения | Количество | Цена, руб. | Сумма, руб. |
|---------------------|-------------------|------------|------------|-------------|
| Шифер листовой | шт. | 2240 | 200 | 44 800 |
| Итого к оплате | — | — | — | 44 800 |

3. Данные о результатах приемки шифера по качеству

В результате приемки шифера по качеству, проведенной с участием представителя общественности, комиссией был установлен бой шифера в количестве 91 листа, в том числе 24 листа имели поперечные разломы, 45 листов – бой двух волн, 22 листа — бой трех волн. Бой произошел при транспортировке ввиду низкого качества продукции.

Ситуационная задача 2. В соответствии с договором № 19 от 16 мая Каневский сахарный завод поставил оптовой базе Пушкинского райпотребсоюза вагон сахара.

Груз прибыл на станцию Пушкино Московской железной дороги в исправном вагоне с неповрежденными пломбами грузоотправителя и, согласно Уставу железных дорог выдан грузополучателю без проверки. Вагон был подан под загрузку на ветку базы.

При проверке качества поступившего сахара на складе базы в момент разгрузки в ящике № 1 обнаружена недоброкачественность сахара — ярко выраженное потемнение, что не соответствует требованиям действующего стандарта.

В связи с обнаруженной недоброкачеством сахара работники склада приостановили приемку, разместили сахар отдельно от других товаров, создали надлежащие условия его хранения и доложили об этом руководству базы.

Руководство базы поставило перед коммерческой службой задачи: организовать проверку качества всей партии поступившего сахара и оформить его приемку в соответствии с действующими правилами; по результатам приемки сахара по качеству подготовить претензию поставщику.

Исходные данные

1. *Выписка из железнодорожной накладной на перевозку груза*

Накладная № 2614304.

Скорость доставки — грузовая.

Вагон № 2009750.

Грузоподъемность вагона — 62 т.

Станция отправления — Каневская Северо-Кавказской железной дороги.

Отправитель — Каневский сахарный завод. Станция назначения — Пушкино Московской железной дороги (ветка базы РПС).

Получатель – оптовая торговая база Пушкинского райпотребсоюза.

Почтовый адрес отправителя – Московская область, г. Пушкино, ул. Речная, 12.

Имеется пломба отправителя с оттиском «431№».

Таблица 5

Исходные данные в соответствии с железнодорожной накладной

| Количество | Упаковка | Наименование груза | Вес груза, определенный отправителем, кг |
|------------|-----------------|--|--|
| 500 | Ящики картонные | Сахар-рафинад прессованный быстрорастворимый | 25000 |
| 500 | Мешки тканевые | Сахар-песок рафинированный Тара с товаром | 25000 1000 |
| Итого 1000 | | Брутто Тара Нетто | 51000 1000 50000 |

Дата отгрузки – 12 июля.

Дата выдачи груза - 18 июля.

2. Выписка из счета-фактуры №641 от 12 июля

Поставщик — Каневский сахарный завод.

Грузоотправитель — Каневский сахарный завод.

Получатель — оптовая торговая база Пушкинского райпотребсоюза.

Таблица 6

Исходные данные на основании счета-фактуры

| Наименование товара | Единица измерения | Количество | Цена, руб. | Сумма, руб |
|--|-------------------|------------|------------|------------|
| Саха-рафинад прессованный быстрорастворимый в пачках | кг | 25000 | 24 | 600000 |
| Сахар-песок рафинированный | кг | 25000 | 20 | 500000 |
| Итого | - | 50000 | - | 1160000 |
| Ящики картонные | шт. | 500 | 10 | 5000 |
| Мешки тканевые | шт. | 500 | 100 | 50000 |
| Итого к оплате за товар и тару | - | - | - | 1155000 |

3. Данные о результатах приемки сахара по качеству

В результате приемки сахара по качеству, проведенной с участием представителя поставщика, было установлено:

- 1)сахар-рафинад прессованный быстрорастворимый в пачках (100 ящиков по 50 кг каждый; всего 5000 кг) имеет ярко выраженное потемнение;
- 2)сахар-песок рафинированный (500 мешков по 50 кг каждый; всего 25 000 кг) имеет ярко выраженное потемнение, повышенную влажность, на ощупь липкий, с комками небеленного сахара, с посторонними примесями.

Методические указания по выполнению работы

Контроль качества поступивших товаров является важной составной частью складского технологического процесса. Его цель – проверить, соответствуют ли отгруженные товары по качеству и комплектности требованиям, установленным ГОСТами, техническими условиями, договорами поставки, образцами (эталонами).

Приемка товаров по качеству занимает важное место в складском технологическом процессе. Ее целью является не только проверка качества и комплектности поступивших на склад товаров, но и предотвращение попадания в розничную торговую сеть недоброкачественных товаров, не отвечающих требованиям стандартов и других нормативных документов.

Приемка товаров должна осуществляться заведующими складами, товароведами и другими лицами, уполномоченными руководителями оптового предприятия, в соответствии с требованиями, установленными в инструкции «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству», если иной порядок не предусмотрен государственными стандартами, техническими условиями или другими обязательными правилами.

Для решения ситуационных задач прежде всего необходимо проанализировать сложившуюся ситуацию, ознакомиться с Положением о поставках товаров народного потребления и инструкцией "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству".

Затем на основе исходных данных работа выполняется в следующей последовательности для задачи 1.

1. Составляется акт об обнаруженном бое шифера.
2. Составляется для отправки поставщику уведомление.
3. Назначается комиссия для приемки шифера в соответствии с инструкцией "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству». Комиссия должна проверить качество шифера.
4. По результатам проверки качества составляет акт, содержание которого должно отвечать требованиям, изложенным в инструкции "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству".
5. Производится расчет по начислению суммы санкций за поставку недоброкачественных товаров в размерах, предусмотренных положением о

поставках товаров народного потребления, расчет суммы санкций оформляется в виде таблицы.

6. Составляется претензия поставщику за поставку недоброкачественных товаров.

При составлении и оформлении любых документов, в том числе и претензии, необходимо соблюдать ряд требований и правил, предусмотренных Единой государственной системой делопроизводства.

Последовательность выполнения работы для решения ситуационной задачи 2 аналогична последовательности для задачи 1.

Практическое занятие № 3

Тема: «Организация торгово-технологического процесса на складе»

Цель: «Изучить вопросы организации и технологии складских операций»

Задание:

1. Изучить теоретический материал по данной теме.
2. Ответить и обсудить следующие вопросы:
 - 1) Складской технологический процесс, его составные части и принципы рациональной организации.
 - 2) Организация и технология разгрузки транспортных средств, поступивших на склад в железнодорожных вагонах и автомобилях.
 - 3) Организация количественной приемки товаров на складе.
 - 4) Организация приемки товаров по качеству, порядок оформления приемки товаров по качеству.
 - 5) Организация и технология размещения, укладки и хранения товаров.
 - 6) Технология отпуска товаров со склада и отправки покупателям.
 - 7) Организация работы зала товарных образцов.
 - 8) Техничко-экономические показатели работы складов.

Данная тема играет важную роль в подготовке специалиста товаровед-эксперта. Изучение вопросов организации и технологии складских операций позволяет студентам получить необходимые знания и умения в области организации

складского технологического процесса, который включает операции по разгрузке, перемещению, приемке, размещению, укладке, хранению, подсортировке, упаковке, отпуску товаров и другие операции.

Выполнение складских технологических операций составляет основу деятельности складов. Это вытекает из роли и функций торговых складов, призванных осуществлять обработку грузовых потоков товаров, преобразовывать производственный ассортимент в торговый, снабжать товарами розничную торговую сеть.

Практическое занятие № 4

Тема: «Изучение правил продажи отдельных видов товаров»

Цель: «Изучить особенности продажи отдельных видов товаров, получить практические навыки по решению ситуаций, возникающих в процессе продажи товаров»

Задание:

1. Изучить общие положения правил продажи отдельных видов товаров и ответить на следующие вопросы:
 - 1) Кем и когда утверждены правила отдельных видов товаров?
 - 2) Как устанавливается режим работы магазинов различных форм собственности?
 - 3) Кем определяется ассортимент товаров, перечень услуг и методы обслуживания покупателей в магазине?
 - 4) Какие требования предъявляются к продавцу?
 - 5) Какую информацию продавец обязан доводить до сведения покупателей?
 - 6) При каких условиях договор купли-продажи считается заключенным?
 - 7) Как должны осуществляться расчеты с покупателями за товары и когда договор считается заключенным?
 - 8) Как должны оказываться услуги покупателям в магазине?
 - 9) Каков порядок обмена или возврата товаров?
2. Изучить особенности продажи продовольственных товаров и ответить на следующие вопросы:

1) Что должна содержать информация о продовольственных товарах?

2) Какова подготовка товаров к продаже?

3) В чем заключаются особенности продажи развесных товаров?

4) Каковы особенности продажи хлеба и хлебобулочных изделий?

3. Изучить особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви, ответить на следующие вопросы:

1) Каковы особенности предпродажной подготовки указанных групп товаров к продаже?

2) По каким признакам группируют ткани, одежду, трикотажные, меховые товары, обувь при размещении в торговом зале?

3) Какую информацию должны содержать образцы товаров, размещенные в торговом зале?

4) Каков порядок отмеривания различных видов тканей при продаже покупателю?

5) Какие операции должен выполнить продавец при отпуске покупателю тканей, одежды, обуви, трикотажных и меховых товаров?

4. Изучить особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения и ответить на следующие вопросы:

1) Что включает в себя предпродажная подготовка к продаже технически сложных товаров?

2) Какую информацию должны иметь образцы товаров размещенные в торговом зале?

3) Каковы должны быть действия продавца при продаже технически сложных товаров?

4) Что передается покупателю при покупке технически сложных товаров?

5) Какие услуги должны оказываться покупателям при продаже технически сложных товаров?

5. Изучить особенности продажи парфюмерно-косметических товаров и ответить на следующие вопросы:

1) Какие дополнительные сведения должна содержать информация о парфюмерно-косметических товарах?

2) Каковы особенности предпродажной подготовки парфюмерно-косметических товаров до подачи их в торговый зал?

3) Каковы должны быть действия продавца при продаже парфюмерно-косметических товаров покупателю?

6. Изучить особенности продажи автомобилей, мототехники прицепов и номерных агрегатов и ответить на следующие вопросы:

1) Каковы особенности предпродажной подготовки указанных видов товаров и кем определяется ее содержание?

2) Что выдается покупателю одновременно с передачей товара?

3) Каковы должны быть действия продавца при продаже указанных товаров?

7. Изучить особенности продажи товаров из драгоценных металлов и драгоценных камней.

1) Каковы особенности продажи ювелирных изделий?

2) Какая дополнительная информация о ювелирных изделиях должна быть доведена до покупателей?

3) Каковы особенности предпродажной подготовки ювелирных изделий к продаже?

4) Какие операции должен выполнить продавец при передаче приобретенных ювелирных изделий покупателю?

5) Как производится взвешивание приобретенных ювелирных изделий?

6) Каково содержание товарного чека передаваемого покупателю вместе с товаром?

8. Изучить особенности продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения и ответить на следующие вопросы:

1) Какие дополнительные сведения должна содержать информация о лекарственных препаратах при продаже?

2) Каковы обязанности продавца при продаже лекарственных препаратов?

3) Как производится продажа лекарственных препаратов продавцом?

9. Изучить особенности продажи животных и растений, ответить на следующие вопросы:

1) Какую информацию должен предоставить продавец покупателю при продаже животных и растений?

2) Как должны содержаться животные, предназначенные для продажи?

3) Что должен содержать товарный чек, переданный покупателю вместе с товаром?

10. Изучить особенности продажи товаров бытовой химии и ответить на следующие вопросы:

1) Какие дополнительные сведения должна содержать информация о товарах бытовой химии при продаже?

2) Что включает в себя предпродажная подготовка товаров бытовой химии?

3) По каким признакам должны быть сгруппированы товары бытовой химии?

4) Что запрещается делать при передаче товаров бытовой химии покупателю в аэрозольной упаковке?

11. Изучить Особенности продажи пестицидов и агрохимикатов, ответить на следующие вопросы:

1) В соответствии с каким законом осуществляется продажа пестицидов и агрохимикатов?

2) Какие дополнительные сведения должна содержать информация о пестицидах и агрохимикатах при продаже?

3) Что включает в себя предпродажная подготовка пестицидов и агрохимикатов?

4) По каким признакам должны быть сгруппированы указанные товары в торговом зале?

5) Каковы обязанности продавца при хранении, размещении в торговом зале и продаже пестицидов и агрохимикатов?

12. Изучить особенности продажи оружия и патронов к нему, ответить на следующие вопросы:

1) Какие нормативные документы регулируют продажу гражданского оружия?

2) Что должна иметь каждая единица продаваемого оружия?

3) Какие дополнительные сведения должна содержать информация об оружии?

4) Что включает предпродажная подготовка оружия и патронов при продаже?

5) Как должны быть размещены в торговом зале оружие и патроны?

6) Как должна осуществляться продажа оружия и патронов в магазине?

7) Что должно указываться в товарном чеке, передаваемом покупателю вместе с товаром?

8) Что должен проверять покупатель при получении товара?

9) Каков порядок обмена оружия и патронов?

13. Дать обоснованное заключение по представленным ситуациям.

Ситуация 1. Покупательница, приобретая с лотка батон нарезной, потребовала, чтобы продавец упаковал покупку в целлофановый пакет. Продавец отказался выполнить данное требование, ссылаясь на то, что у него нет сейчас пакетов.

Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 2. 18 мая в магазине "Все для Вас" покупательница приобрела косметический набор, а 21 мая она обратилась в магазин с просьбой обменять этот набор на аналогичный, ссылаясь на то, что упаковка набора была разорвана. Администрация магазина отказала покупательнице в этой просьбе. Как вы расцениваете данную ситуацию?

Ситуация 3. Покупатель обратился в магазин "Оружие» с целью покупки пневматического пистолета для занятий спортом, предъявив при этом только свой паспорт. Продавец отказал покупателю в продаже оружия.

Как Вы расцениваете данную ситуацию?

Ситуация 4. Покупательница 8 августа приобрела 3 м шерстяной ткани в магазине "Шарм". При осмотре ткани дома она обнаружила на лицевой стороне конца отреза наличие фабричного ярлыка и фабричного клейма. На следующий день покупательница обратилась в магазин с просьбой обменять купленную ткань.

Администрация магазина отказала ей в удовлетворении просьбы, мотивируя тем, что данный вид ткани отсутствует в продаже.

Как Вы расцениваете сложившуюся ситуацию? Как следует поступить покупательнице в данной ситуации?

Ситуация 5. 10 сентября в магазине "Мех и кожа" покупательница приобрела норковую шубу, а 25 сентября она обратилась в магазин с просьбой обменять шубу на аналогичную, но другого фасона.

Как должна поступить администрация магазина в данной ситуации?

Ситуация 6. Покупательница приобрела 10 мая в магазине "Радужный" 3 м шелковой ткани. Через 10 дней покупательница обратилась в магазин с просьбой обменять данную ткань на аналогичную, но другой расцветки. Администрация магазина отказала покупательнице в этой просьбе.

Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 7. Через 5 дней после покупки электрогрелки покупатель обратился в магазин с требованием ее ремонта, так как после трех дней использования она стала слабо нагреваться. И одновременно покупатель потребовал представить ему на период ремонта аналогичный товар.

Как должна поступить администрация магазина в данной ситуации?

Ситуация 8. В магазине покупательница обратилась к продавцу с просьбой ознакомиться с запахом выбранных ею духов, но продавец отказал в этом покупательнице, ссылаясь на то, что духи упакованы.

Как Вы расцениваете сложившуюся ситуацию?

Методические указания по выполнению работы

Изучаются Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ № 55 от 19 января 1998 г., а также вспоминается материал, предусмотренный для изучения дисциплиной Основы законодательства по защите прав потребителей (Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их

замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575. Даются ответы на приведенные выше вопросы. Результаты изучения указанных документов оформляются в виде таблицы 7.

Таблица 7

Результаты ответов на вопросы по правилам продажи отдельных групп товаров

| № п/п | Вопрос | Ответ | Обоснование |
|-------|--------|-------|-------------|
| | | | |

Практическое занятие № 5

Тема: «Разработка технологических карт для магазинов»

Цель: «Ознакомиться со структурой и порядком разработки технологических карт для розничного предприятия»

ЗАДАНИЕ:

1. Составить технологическую карту по приемке товаров и тары по количеству.
2. Составить технологическую карту по приемке товаров и тары по качеству.
3. Составить технологическую карту по хранению товаров в магазине.
4. Составить технологическую карту по подготовке товаров к продаже и подаче их в торговый зал
5. Составить технологическую карту по подготовке торгового зала к обслуживанию покупателей и продаже товаров (для магазинов самообслуживания)

Методические указания по выполнению работы

Важным инструментом управления торгово-технологическим процессом в магазине являются технологические карты, которые представляют собой детальные разработки последовательности выполнения торгово-технологических операций. Они могут быть составлены на весь процесс внутримагазинного движения товаров или на отдельные его этапы (приемка товаров по количеству, по качеству, подготовка товаров к продаже и т. д.).

Применение технологических карт позволяет более целесообразно использовать средства труда, предметы труда и рабочую силу, исключить ошибки при выполнении соответствующих операций.

Основой для разработки технологической карты служат исходная информация, с учетом которой определяется содержание работы (перечень выполняемых операций), исполнители, а также перечень документов, составляемых по ходу технологического процесса. В технологической карте можно предусмотреть раздел "Что запрещается или не допускается", с тем чтобы предостеречь исполнителей от возможных ошибок при выполнении операций.

На данном практическом занятии необходимо составить ряд технологических карт, дающих полное и четкое описание всех операций, осуществляемых на розничном торговом предприятии с момента поступления товаров до их продажи населению. Для выполнения работы следует использовать следующие исходные обстоятельства.

Для технологической карты по приемке товаров и тары по количеству

1. Товар доставлен в магазин.
2. Транспортное средство разгружено.
3. Количество грузовых мест и масса брутто товаров и тары соответствуют данным сопроводительных документов.
4. Товары поступили без тары, в открытой или поврежденной таре с неисправными пломбами.
5. Установлена недостача товаров, поступивших без тары, в открытой или поврежденной таре.
6. Товар, поступивший в исправной таре, доставлен в зону окончательной приемки по количеству.
7. Вскрытие тары.
8. Количество товарных единиц, масса нетто и масса тары соответствует сопроводительным документам.
9. Выявлена недостача товаров.
10. Представитель поставщика прибыл в установленный срок.
11. Представитель поставщика не явился по вызову, отказался подписывать акт.

12. Нет сопроводительных документов на товар.
13. Приемка товаров и тары по количеству закончена.

Для технологической карты по приемке товаров и тары по качеству

1. Комплектность товаров, качество товаров, тары, упаковки и маркировки соответствует установленным требованиям.
2. Обнаружена недоброкачественность, некомплектность товаров, несоответствие тары нанесенной маркировке.
3. Представитель поставщика прибыл в срок.
4. Представитель поставщика не явился в установленный срок.
5. Представитель дал согласие на завершение приемки товаров по качеству в одностороннем порядке.
6. Нет сопроводительных документов, удостоверяющих качество товаров.
7. Приемка товаров по качеству закончена.

Для технологической карты по хранению товаров в магазине

1. Укладка товаров на средства механизации.
2. Транспортирование товаров к месту хранения.
3. Выгрузка товаров со средств механизации и уклада на хранение.
4. Хранение товаров.

Для технологической карты по подготовке товара к продаже и подаче их в торговый зал

1. Отбор товаров по заказам отделов (секций).
2. Выгрузка товаров с мест хранения на средства механизации.
3. Транспортирование товаров в зону подготовки к продаже.
4. Выгрузка и распаковка товаров в зоне подготовки к продаже.
5. Подготовка товаров к продаже.
6. Отобранный с мест хранения товар не требует специальной подготовки к продаже.
7. Укладка подготовленного к продаже товара на средства механизации.
8. Транспортирование товаров в торговый зал.
9. Сдача товаров представителю отдела (продавцу, заведующему).
10. Разгрузка товаров в торговом зале.

Для технологической карты по подготовке торгового зала к обслуживанию покупателей и продаже товаров (для магазинов самообслуживания)

1. Проверка исправности торгового оборудования.
2. Поддержание порядка и чистоты в закреплённой зоне торгового зала.
3. Выкладка товаров на торговое оборудование.
4. Подготовка кассовой машины к работе.
5. Встреча покупателей, предоставление им необходимой информации о товарах.
6. Самостоятельный отбор товаров покупателем и их доставка в узел расчёта.
7. Расчёт за покупку.
8. Упаковка товаров и укладка их в сумку покупателя.
9. Возврат инвентарной корзины в место их концентрации
10. Оказание покупателям дополнительных услуг.
11. Технологическую карту рекомендуется составить по форме, представленной в табл 8.

При определении содержания работы по тому или иному исходному обстоятельству следует руководствоваться соответствующими положениями, предусмотренными инструкцией "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству", инструкцией "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству", Правилами работы предприятий розничной торговли, Правилами продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров, Санитарными правилами и нормами для предприятий продовольственной торговли, Типовыми правилами эксплуатации весоизмерительного, холодильного и контрольно-кассового оборудования. В соответствии с требованиями этих документов принимается решение о заполнении графы "Какие документы оформляются".

При заполнении графы "Что запрещается или не допускается" технологических карт необходимо учитывать следующие основные предостережения:

- ◆ не допускается отказ в приемке груза под предлогом инвентаризации, отсутствия сопроводительных документов;

- ◆ не допускается приемка мелких отправок без проверки веса брутто (взвешивания) и его соответствия транспортным документам;
 - ◆ запрещается активирование фактов, не установленные непосредственно участниками приемки;
 - ◆ запрещается превышать максимальную грузоподъемность средств механизации;
 - ◆ не допускается оставление разгруженных товаров на рампе;
 - ◆ запрещается превышать допустимый срок хранения товаров;
 - ◆ при укладке товаров на хранение и размещении их в торговом зале не следует нарушать правила товарного соседства;
 - ◆ торговое оборудование, имеющее неисправности, запрещено эксплуатировать до полного их устранения;
 - ◆ не следует переполнять товарами полки горок и другое оборудование для выкладки товаров;
 - ◆ не допускается продажа товаров с истекшим сроком хранения или реализации;
- запрещается требовать от покупателей,
- ◆ запрещается требовать от покупателей, входящих в торговый зал, предъявления приобретенных ими в других магазинах товаров, ставить на них какие-либо отметки, а также обязывать оставлять личные вещи;
 - ◆ при наличии очередей в рабочее время не допускается закрытие кассы для подсчета выручки;
 - ◆ запрещается продажа товаров без сертификатов, удостоверяющих их качество;
 - ◆ не допускается обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других;
 - ◆ не следует допускать к работе на кассовой машине лиц, не освоивших правила их эксплуатации;
 - ◆ работникам торгового зала запрещается курить и принимать пищу на рабочем месте.

Технологическая карта выполнения операций в магазине
УТВЕРЖДАЮ

Директор _____ розничного предприятия

« _____ » _____ 200 ____ г.

Технологическая карта

выполнения операций по _____

в магазине _____

| Исходные обстоятельства | Исполнители | Содержание работы | Какие документы оформляются | Что запрещается или не допускается |
|-------------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| | | | | |

Практическое занятие № 6

Тема: «Изучение услуг розничной торговли»

Цель: «Изучение и усвоение требований к надлежащему выполнению услуг розничной торговли, предусмотренных требованиями нормативных документов»

Задание:

1. Изучить классификацию услуг розничной торговли по ГОСТу Р 51304-99. Оформить результаты изучения данного нормативного документа в форме таблицы 9.
2. Изучить ГОСТ Р 51303-99 и ГОСТ Р 51305-99
3. Дать общую характеристику требованиям к услугам торговли в форме таблицы 10.
4. Определить основные требования к должностям и профессиям обслуживающего персонала магазина.

Методические указания по выполнению работы

Результаты выполнения практической работы оформляются в виде таблиц на основании изучения ГОСТ 51304-99 "Услуги розничной торговли", ГОСТ Р 51305-99 "Требования к обслуживающему персоналу", ГОСТ Р 51303-99 «Торговля: термины и определения».

Классификация услуг розничной торговли

| № п/п | Услуги торговли | Содержание услуг |
|-------|-----------------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Таблица 10

Характеристика требований к услугам розничной торговли

| № п/п | Общие требования к услугам торговли | Характеристика требований |
|-------|-------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Социального назначения | |
| 2 | Функциональной пригодности | |
| 3 | Эргономики | |
| 4 | Эстетики | |
| 5 | Технологичности | |
| 6 | Безопасности | |
| 7 | Охраны окружающей среды | |

Таблица 11

| № п/п | Наименование должности, профессии | Характеристика требования |
|-------|--------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Товаровед | |
| 2 | Заведующий отделом | |
| 3 | Администратор торгового зала | |
| 4 | Продавец продовольственных товаров | |
| 5 | Продавец непродовольственных товаров | |
| 6 | Продавец мелкорозничной сети | |
| 7 | Контроллер-кассир | |
| 8 | Экспедитор | |
| 9 | Приемосдатчик ручной кладя | |

Тема: «Организация предоставления дополнительных услуг покупателям
магазинами различных типов»

Цель: «Приобрести необходимые навыки по анализу экономических ситуаций,
связанных с обслуживанием покупателей и оказанием услуг».

Задание:

1. Изучить перечень услуг для магазинов различных типов.
2. Предложить перечень услуг для магазинов, указанных в таблице.
3. Разработать рекомендации по технологии предоставления отдельных видов услуг покупателям, предусмотрев:
 - 1) формы и методы оказания услуг по каждому из видов;
 - 2) порядок оформления и исполнения услуги;
 - 3) информационное и техническое обеспечение;
 - 4) порядок организации хозяйственных связей торговых предприятий со смежными предприятиями в деле оказания услуг;
 - 5) порядок документального оформления и ведения расчетных операций;
 - 6) разработку примерного договора на оказание услуг.
4. На схеме технологической планировки магазина соответствующего типа определить место оказания услуги ее площадь и подобрать необходимое оборудование, инвентарь и нормативную документацию.

Методические указания по выполнению работы

Повышение культуры обслуживания покупателей во многом связано с расширением дополнительных услуг, оказываемых магазинами. Перечень таких услуг зависит от специализации магазина, места его расположения, торгового зала и других факторов.

Каждая услуга, если она умело организована, привлекает покупателей в магазин и поднимает его престиж (формирует имидж).

Для повышения имиджа фирмы и ее магазинов необходимо предложить и обосновать дополнительные виды услуг, разработать технологический процесс

одной из услуг. Перечень дополнительных услуг для магазинов различных типов рекомендуется оформить в виде таблицы 12.

Таблица 12

Дополнительные услуги для магазинов различных типов

| Типы магазинов | Торговая площадь, | Дополнительные услуги | | | |
|----------------|-------------------|-----------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Универсам | 1500 | | | | |
| Универмаг | 2000 | | | | |
| Супермаркет | 5000 | | | | |
| «Техника» | 800 | | | | |
| «Мебель» | 1500 | | | | |
| «Строим дом» | 3000 | | | | |

5. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ

Студент допускается к экзамену по дисциплине «Организация и технология торговых процессов» при условии выполнения учебного плана по этой дисциплине. В течение семестра осуществляется промежуточный контроль в виде контрольных точек. После выполнения практических занятий проверяются знания студента по данной теме. Практическая работа должна быть оформлена в рабочей тетради в соответствии с предъявляемыми требованиями. Итоги сдачи практических занятий фиксируются в журнале учёта текущих занятий.

1. Понятие и сущность процесса товародвижения.
2. Факторы, влияющие на организацию процесса товародвижения.
3. Принципы рационального построения процесса товародвижения.
4. Типы и виды оптовых предприятий.
5. Виды торговой сети.
6. Назначение и функции складов, их классификация.
7. Виды складских помещений.
8. Складской технологический процесс.
9. Организация и технология операций по поступлению и приемке товаров на складе.
10. Технология размещения, укладки, хранения товаров на складе.
11. Способы укладки товаров.

12. Способы штабельной укладки товаров.
13. Требования, которые необходимо соблюдать при укладке товаров на хранение.
14. Оптимальные режимы хранения товаров на складе.
15. Организация и технология отпуска товаров со склада.
16. Структура аппарата склада и функции его работников.
17. Техничко-экономические показатели работы склада.
18. Виды розничной торговой сети.
19. Типизация и специализация розничной торговой сети.
20. Классификация розничных торговых предприятий.
21. Содержание торгово-технологических процессов в магазине.
22. Основные торгово-технологические процессы в магазине.
23. Вспомогательные торгово-технологические процессы в магазине.
24. Технология хранения и подготовки товаров к продаже в магазине.
25. Функции предприятий розничной торговли.
26. Факторы, влияющие на размещение розничных торговых предприятий.
27. Принципы размещения торговых предприятий.
28. Состав помещений магазинов.
29. Виды планировки торгового зала магазина.
30. Варианты линейной планировки.
31. Организация размещения и выкладки товаров в торговом зале.
32. Способы выкладки товаров.
33. Приемы выкладки товаров.
34. Виды выкладки товаров.
35. Размещение и выкладка отдельных видов товаров.
36. Методы продажи товаров.
37. Товарные потери в магазине.
38. Технология снабжения розничных торговых предприятий.
39. Сущность и значение закупочной работы.
40. Технология закупки товаров.

41. Система основных элементов, формирующие уровень обслуживания покупателей в магазине.

Экзамен по дисциплине «Организация и технология торговых процессов» проводится в форме тестирования. На экзамене студент получает один из вариантов теста. Каждый вариант включает в себя 20 тестовых заданий по всем разделам дисциплины.

Критерии оценки экзамена по дисциплине «Организация и технология торговых процессов» специальности 080401 «Товароведение и экспертиза однородных групп товаров»:

Отлично – правильный ответ на все тестовые задания или допускается незначительная ошибка при решении тестовых заданий.

Хорошо – допускается 2-3 ошибки при решении тестовых заданий;

Удовлетворительно - допускается 4 ошибки по тестовым заданиям;

Неудовлетворительно – более 4-х ошибок при ответах на тесты;

Кроме того, допускается дифференцированный подход к оценке задания.

5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Целью самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация и технология торговых процессов» является углубление и расширение знаний по вопросам, изучаемым данной дисциплиной.

В течение семестра студент готовится к лекциям и практическим занятиям, выполняет реферат по выбранной теме. Реферат содержит не менее 20 страниц машинописного текста, оформляется в соответствии с общепринятыми требованиями.

Реферат предполагает подготовку доклада по выбранной теме и обсуждение. Итоги самостоятельной работы студентов учитываются при допуске к экзамену.

5.1 Темы рефератов для самостоятельной работы студентов

1. Современные технологии в розничной торговле и их применение.
2. Мерчендайзинг на современном этапе развития розничной торговли.
3. Способы краж персоналом и покупателями в магазинах. Методы выявления и предотвращения.

4. Основные тенденции мировой розничной торговли.
5. Развитие дискаунта в России: движение к мировому уровню.
6. Система сбыта. Современные подходы.
7. Особенности использования указателей и вывесок при выкладке товаров в супермаркетах.
8. Особенности торговли отдельными видами товаров в магазинах самообслуживания.
9. Характеристика розничных торговых предприятий в России и за рубежом.
10. Эффективные технологии управления торговым предприятием.

5.2 Варианты заданий для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения

Студенты, обучающиеся по специальности 080401 «Товароведение и экспертиза однородных групп товаров» на заочном отделении, в качестве самостоятельного изучения содержания дисциплины «Организация и технология торговых процессов» выполняют письменную контрольную работу. Она позволяет освоить теоретические аспекты по данной дисциплине, ознакомиться с видами и типами оптовых и розничных торговых предприятий, изучить особенности организации технологического процесса на современных торговых предприятиях, приобрести навыки работы с учебной и научной литературой, подготовиться к сдаче экзамена по дисциплине «Организация и технология торговых процессов».

Вариант контрольной работы состоит из двух заданий. Задание 1 включает теоретические вопросы, позволяющие студенту освоить содержание изучаемой дисциплины, лучше ориентироваться в терминах и определениях, задание 2 носит практический характер. Студентам необходимо разработать схемы технологических процессов торговых предприятий разного товарного профиля, реализующих товары по разным методам продажи на примере конкретного предприятия и выполнить критический анализ с внесением предложений по усовершенствованию организации торгово-технологического процесса на торговом предприятии. Выбор вопросов осуществляется по последней цифре номера зачётной книжки.

Содержание контрольной работы должно отражать тематику вопросов заданий. При этом не допускается дословное списывание материалов источников или использование набора опубликованных сайтов в информационных источниках интернет без систематизации и авторской обработки, кроме определений и рисунков, на которые необходимо сделать ссылку. Лектор или преподаватель, ведущий практические занятия, консультируют студента по содержанию вопросов тем контрольной работы, подбору литературы. Объем контрольной работы устанавливается в количестве не более 15 страниц формата А4. Шрифт Times New Roman, размер шрифта основного текста - 14 пт, сносок, таблиц, приложений - 12 пт, межстрочный интервал – 1,5. Поля страницы: верхнее и нижнее – по 2,0 см, левое – 3,0 см, правое – 2,0 см.

Список литературы помещается в конце работы и содержит описание использованных источников, на которые делались ссылки по тексту. Литературу следует располагать по алфавиту, источники на иностранных языках рекомендуется приводить в конце списка.

Вариант 1.

1. Дать характеристику розничных торговых предприятий по их видам и особенностям устройства.
2. Сделать схему и описание торгово-технологического процесса магазина, работающего по методу самообслуживания на примере конкретного торгового предприятия.

Вариант 2.

1. Порядок приемки товаров по качеству и количеству в магазине и его документальное оформление.
2. Сделать схему и описание размещения товаров в торговом зале магазина, реализующего продовольственные товары на примере конкретного торгового предприятия.

Вариант 3.

1. Технология хранения и подготовки товаров к продаже.

2. Сделать схему и описание торгово-технологического процесса магазина, работающего по методу продажи товаров через прилавок на примере конкретного торгового предприятия.

Вариант 4.

1. Размещение и выкладка отдельных видов товаров. Закрепление за товарными группами постоянных зон размещения.
2. Сделать схему и описание размещения товаров в торговом зале магазина, работающего по методу продажи самообслуживание на примере конкретного торгового предприятия. Указать направление основных покупательских потоков.

Вариант 5.

1. Методы продажи товаров.
2. Сделайте анализ наиболее распространенных методов продажи товаров в розничной торговой сети на примере конкретного населенного пункта.

Вариант 6.

1. Содержание складского технологического процесса на оптовом предприятии.
2. Сделать схему и описание размещения и выкладки товаров в торговом зале магазина на примере конкретного торгового предприятия.

Вариант 7.

1. Назначение и функции складов, их классификация.
2. Сделать схему и описание размещения товаров в зале товарных образцов складского помещения на примере конкретного предприятия.

Вариант 8.

1. Технология приемки товаров в магазине.
2. Сделать анализ наиболее распространенных типов розничных торговых предприятий на примере любого населённого пункта.

Вариант 9.

1. Организационно-правовые формы торговых предприятий.
2. Сделать схему и описание размещения товаров в магазине, работающему по методу продажи с открытой выкладкой на примере конкретного розничного предприятия.

Вариант 10.

1. Технология продажи товаров и обслуживание покупателей.
2. Сделать схему и описание торгово-технологического процесса магазина работающего по методу продажи товаров по образцам.

6 ЛИТЕРАТУРА.

6.1. Основная литература.

1. Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Учеб.: рек. Мин. обр.РФ – М.: «Дашков и К», 2006. – 517 с.
2. Егоров В.Ф. Организация торговли: Учебник для вузов – СПб.: Питер, 2004. – 352 с.
3. Панкратов Ф.Г. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Практикум. – М.: «Дашков и К», 2005 – 240 с.
4. Вертоградов В.А. Управление продажами. – СПб.: Питер, 2005. – 236 с.
5. Харский К.В. Профессиональные продажи: технология и практические советы. – СПб.: Питер, 2004. – 232 с.
6. Организация и технология торговли: учеб./ под общ. ред. С.Н. Виноградовой. – Минск: Высш. шк., 2005. – 480 с.

6.2. Дополнительная литература.

1. Сайткулов Н.Н. Техническое оснащение торговых организаций: Учебное пособие для среднего профессионального образования. – М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2005 – 336 с.
2. Дашков Л.П. и др. Организация, технология и проектирование торговых предприятий. – М.: Маркетинг, 2005 – 336 с.
3. Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К. Коммерция и технология торговли: Учебник для студентов высших учебных заведений. – М.: «Дашков и К», 2002 – 596 с.
4. Панкратов Ф.Г. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Практикум. – М.: «Дашков и К», 2005 – 240 с.

5. Панкратов Ф.Г., Новиков О.А., Ганджинский А.М. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Практикум. – М.: «Дашков и К», 2005 – 185 с.
7. Щур Д.Л., Труханович Л.В. Основы торговли. Розничная торговля. – М.: Издательство «Дело и Сервис», 2002 – 300 с.