

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|---|
| Введение..... | 3 |
| 1 Организация и управление коммерческой деятельности в сфере товарного обращения..... | |
| 1.1 Основы коммерческой деятельности и порядок её регулирования..... | |
| 1.2 Ведение коммерческой работы по закупке и сбыту товаров..... | |
| 2 Организация торгово-технологического процесса обслуживания покупателей..... | |
| 2.1 Приёмка товаров по количеству..... | |
| 2.2 Приёмка товаров по качеству..... | |
| 2.3 Правила розничной торговли и продажи отдельных видов товаров..... | |
| 2.5 Выполнение технологических операций по подготовке непродовольственных товаров к продаже..... | |
| 3 Мерчандайзинг..... | |
| 3.1 Выполнение технологических операций по выкладке продовольственных товаров к продаже..... | |
| 3.2 Выполнение технологических операций по выкладке непродовольственных товаров к продаже..... | |
| 3.3 Выполнение технологических операций по реализации продовольственных товаров к продаже..... | |
| 3.4 Выполнение технологических операций по реализации непродовольственных товаров к продаже..... | |
| Заключение..... | |
| Список использованных источников..... | |

ВВЕДЕНИЕ

Организация предпринимательской деятельности в современных условиях основана на принципе полного равенства деловых партнеров в доставке товаров, экономической независимости поставщика и клиентов, строгих материальных и финансовых сторон при выполнении обязательств.

Предприниматели и потребители тесно взаимосвязаны на рынке и могут влиять друг на друга, кто-то в большей степени, а кто-то в меньшей, но действия ни потребителей ни предпринимателей не останутся без следа на колебании ценовой политики, спрос и предложение.

Поэтому сложные задачи коммерческой деятельности операторов потребительского рынка оценивают с учетом потребностей населения. То есть потребитель осознающий свои интересы и возможности, оказывает большое решающее влияние на поведение предпринимателей на рынке при заключении сделок, но в выборе сегмента рынка, организация продажи товаров в разработке ассортиментной и ценовой политики.

Цель учебной практики - ознакомление обучающихся с особенностями и задачами будущей профессиональной деятельности.

Задачи учебной практики:

- 1) Изучение организации торгово-технологического процесса обслуживания покупателей;
- 2) Оформление документов при приёмке товара по качеству и количеству;
- 3) Ознакомление с правилами розничной торговли и продажи отдельных видов товаров.
- 4) Изучение и выполнение технологических операций по подготовке, выкладке и реализации продовольственных и непродовольственных товаров.

1 Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере товарного обращения

1.1 Основы коммерческой деятельности и порядок её регулирования

Содержание работы:

1) Выполнить конспекта-схемы на тему: «Сущность предпринимательства» (понятие предпринимательства, признаки, функции, формы предпринимательской деятельности, их преимущества и недостатки).

2) Выполнить конспекта на тему: «Порядок регистрации ИП без образования юридического лица» (суть государственной регистрации ИП, порядок регистрации, необходимые документы для регистрации в качестве ИП без образования юридического лица).

3) Выполнить краткий конспект на тему: «Государственная регистрация юридических лиц» (суть гос. регистрации юридических лиц, необходимые документы для регистрации юридических лиц). Составить схему государственной регистрации юридических лиц.

1) Сущность предпринимательства

Предпринимательство - это инициативная деятельность хозяйствующих субъектов, связанная с новаторским использованием имущества, денежных средств и других ресурсов в целях достижения коммерческого и иного успеха на основе сочетания личной выгоды с общественной пользой.

Понятие:

Предпринимательство - инициативная самостоятельная деятельность граждан, направленная на получение прибыли и личного дохода, осуществляемая от своего имени, под свою имущественную ответственность или от имени и под юридическую ответственность юридического лица.

Признаки предпринимательства:

- 1) самостоятельность, инициативность, свобода в принятии решений;
- 2) обязательная регистрация;
- 3) нацеленность на получение прибыли;
- 4) опора на инновации.

Функции предпринимательства:

- 1) Социальная;
- 2) Ресурсная;
- 3) Организаторская;
- 4) Инновационная;
- 5) Общеэкономическая;
- 6) Производственная.

Формы предпринимательской деятельности:

1) Организационно-правовые - форма хозяйствующего субъекта, фиксирующая способ закрепления и использования имущества хозяйствующими субъектами и вытекающее из этого правовое положение и цели деятельности;

2) Индивидуальная - предпринимательская деятельность гражданина зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя и направленная на извлечение прибыли;

3) Хозяйственная организация - группа людей, действующая совместно для удовлетворения потребности человека и общества во внешней для организации среде;

4) Коммерческая организация - основной целью деятельности является извлечение прибыли;

5) Хозяйственные общества:

- ООО - созданное одним или несколькими лицами общества, уставной капитал которого состоит из людей;

- АО - организация в котором уставной капитал разделён на акций;

- ПАО - отличается от АО тем, что в публичном акционерном обществе, акционер без согласия других участников имеет право отчуждать свои акции.

6) Товарищество:

- полное - коммерческая организация, участники которой ведут хозяйственную деятельность от имени предприятия и отвечают всем имеющимся у них имуществом по своим обязательствам;

- на вере - организация имеющая кроме полных товарищей ещё и вкладчиков, которые не управляют организацией;

7) Производственный кооператив - объединение граждан на основе добровольного участия, личного труда;

8) Некоммерческая организация - не имеет основной целью извлечение прибыли и не распределяет полученную прибыль между своими участниками.

Суть государственной регистрации индивидуального предпринимателя (ИП).

Государственная регистрация - это акт уполномоченного федерального органа исполнительной власти, осуществляемый посредством внесения государственный реестр сведения о приобретении физического лицами статуса индивидуального предпринимателя.

Порядок регистрации:

1) формируем пакет документов;

2) определяем, в какой налоговой орган подать;

- 3) представляем документы;
- 4) получаем документы для регистрации в качестве ИП без образования юридического лица.

Необходимые документы для регистрации в качестве ИП без образования юридического лица:

- 1) Заявление о государственной регистрации;
- 2) Копия документов удостоверяющего личность;
- 3) Документ об оплате государственной пошлины;
- 4) Остальные документы в особых случаях (свидетельство о заключении брака, решение органа опеки и попечительства, решение суда об объявлении физического лица полностью дееспособным).

Суть государственной регистрации юридических лиц - акт уполномоченного федерального органа исполнительной власти, осуществляемый посредством внесения в государственные реестры сведений в соответствии с Федеральным законом №129-ФЗ.

Необходимые документы для регистрации юридических лиц:

- 1) заявление на регистрацию по форме Р11001;
- 2) решение о создании организации;
- 3) устав учреждаемого общества;
- 4) банковская квитанция об оплате государственной пошлины за регистрацию юридического лица.

Регистрация юридических лиц представлена на схеме 1.



Схема 1 – Регистрация юридических лиц.

1.2 Ведение коммерческой работы по закупке и сбыту товаров

Содержание работы:

- 1) Оформление ответов на вопросы.
- 2) Составление письма-предложения (оферты) на заключение договора купли-продажи.
- 3) Оформление договора купли-продажи.
- 4) Составление гарантийного письма.

Ответы на вопросы:

- 1) Дайте понятие хозяйственных связей;
- 2) Перечислите, какими нормативно-правовыми документами регулируются хозяйственные связи?
 - 3) Дайте классификацию договоров;
 - 4) Перечислите виды договоров, применяемых в торговле;
 - 5) Назовите порядок заключения, исполнения и расторжения договора;
 - 6) Какая существует ответственность за нарушение договорных обязательств;
 - 7) Изучите ГК РФ и ответьте на вопросы:
 - Дайте характеристику этапов заключения договоров (часть 1 гл. 28).

Составьте схему заключения договора;

- Дайте определение договора купли-продажи (часть 2 п. 1 ст. 454);
- Сформулируйте понятие «существенное условие» договора купли продажи (п. 1 ст. 432);
- Перечислите существенные условия договора купли-продажи (п. 1 ст. 432);
- Дайте характеристику основных видов договоров купли-продажи: договор розничной купли-продажи, договор поставки, договор контрактации (часть 2 гл. 30);
- Назовите стороны договора розничнойкупли-продажи;
- Перечислите виды недействительности договоров купли-продажи. (Часть 1 гл.1§ 2);
- При каких условиях предусматривается двусторонняя реституция? (п. 2 ст. 167).

- 1) Дайте понятие хозяйственных связей;

Ответ: Хозяйственные связи – это форма производственных отношений, регулируемые нормативно-правовыми документами, между организациями,

предприятиями, которые реализуются на основе непосредственных договорных контрактов между участниками без привлечения посреднических структур.

2) Перечислите, какими нормативно-правовыми документами регулируются хозяйственные связи?

Ответ:

2.1 Федеральный закон от 21 ноября 1996 г. N 129-ФЗ "О бухгалтерском учете"

2.2 Нормативные правовые акты Минфина России.

2.3 Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 594 (ред. от 14 апреля 2022 г.) № 655.

3) Дайте классификацию договоров;

Ответ: Хозяйственные связи устанавливаются одним из типов договоров: двусторонний, многосторонний, возмездный, безвозмездный, реальный и консенсуальный, договор присоединения, договор в пользу третьего лица, предварительный и публичный договоры.

4) Перечислите виды договоров, применяемых в торговле;

Ответ: Если компании, желающие заключить хозяйственные связи, занимаются торговлей, то они должны заключить договоры о: договор поставки товаров, договор поставки товаров для государственных нужд, договор контрактации, договор энергоснабжения, договор продажи предприятия.

1) Назовите порядок заключения, исполнения и расторжения договора;

Ответ: Для того чтобы заключить договор о хозяйственных связях между организациями, необходимо пройти путь:

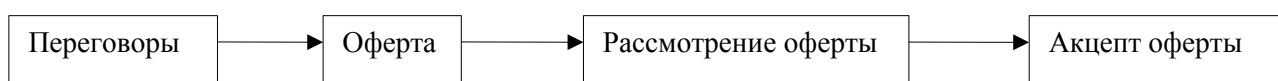


Схема 2 – Заключение договора.

Порядок исполнения договора включает в себя исполнение обязанностей, которые входят в подписанный обеими сторонами договор.

2) Дайте определение договора купли-продажи (часть 2 п. 1 ст. 454);

Ответ: Договор купли-продажи – это договор, по которому одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

3) Сформулируйте понятие «существенное условие» договора купли продажи (п. 1 ст. 432);

Ответ: Перечень лиц, сохраняющих в соответствии с законом право пользования этим жилым помещением после его приобретения покупателем, с указанием их прав на пользование (ст. 558 ГК РФ).

4) Перечислите существенные условия договора купли-продажи (п. 1 ст. 432);

Ответ:

1. предмет договора;
2. условия, которые названы как существенные для данного договора;
3. условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение;
4. существенные условия, которые становятся такими по заявлению стороны договора.

Существует несколько видов договор купли-продажи, которые формируют хозяйственные связи:

- Договор розничной купли-продажи - это договор, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу;

- Договор поставки - это договор, в силу которого продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязуется передать в обусловленный срок производимые либо закупаемые им товары покупателю;

- Договор контрактации - договор, в котором производитель сельскохозяйственной продукции обязуется передать выращенную (произведенную) им сельскохозяйственную продукцию заготовителю - лицу, осуществляющему закупки такой продукции для переработки или продажи.

Сторонами этих договоров являются продавец (поставщик товара) и покупатель (тот, кто принимает товар)

Договор может быть признан недействительным по ряду причин:

1. по основаниям, установленным Гражданским Кодексом РФ (далее ГК РФ);
2. если она нарушает права или интересы лица;
3. ничтожной является сделка, нарушающая требования ГК РФ или иного правового акта и при этом посягающая на публичные интересы либо права и охраняемые ГК РФ интересы третьих лиц;
4. Если она не соответствует актам, содержащим нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров.

Так же при заключении договора может предусматриваться двусторонняя реституция, а именно если стороны могут что-либо вернуть друг другу.

Практическая часть

- 1) Вид договора – договор о поставке товара.
- 2) При заключении договора допустили ошибки:
 - а. Указывая дату срока действия договора была допущена ошибка правильности написания года (31 декабря 2022 г.), т.к. 2022 год можно легко исправить на любой другой при написании лишь двух первых цифр.
 - б. В дальнейшем поставщик был переименован продавец:
 - в. Нет даты в начале договора.

3) Офета

Офета

ООО «Атлант»

Юридический адрес г. Владивосток, ул. Русская, д.7, оф. 22; телефон: 561-44-44,
факс: 444-66-99

Исх. № 136К

«17» июля 2015 г.

Директору АО «Пирамида»

Бугрову А.С.

12.12.22 г. Москва,

ул. Яшкина, д. 86

Предложение заключить договор поставки
(офета)

Уважаемый Александр Сергеевич!

Узнав из интернета ресурсов о вашей организации АО «Пирамида», которая производит ксероксную бумагу, наша организация ООО «Атлант» предлагает Вам заключить договор на поставку данной продукции в наш адрес.

Мы готовы приобрести Вашу продукцию на следующих условиях:

- 1) Бумага ксероксная «Снегурочка» в количестве 10.000 паче.
 - 2) Качество продукции должно быть высоким чистые белые листы, достаточная прочность бумаги.
 - 3) Цена поставки 110 рублей (в т.ч. НДС 20%) за единицу.
 - 4) Порядок расчетов: предоплата на Ваш расчетный счет в течении трех дней с момента акцепта.
 - 5) Срок поставки: не позднее 1 мая 2023 г.
 - 6) Условия поставки: доставки в адрес покупателя силами и за счет поставщика.
- Надеемся на успешное сотрудничество.

Директор ООО «Атлант»

Солен Д.Н.

4) Договор купли-продажи

Договор купли-продажи Бумаги и ксероксной

гор (пос.), Уссурийск «14» апреля 2023 г.

АО «Пирамида» именуемое в дальнейшем «Продавец», в лице директора Александра Сергеевича Бугрова действующего на основании Устава с одной стороны, и ООО «Атлант» именуемое в дальнейшем «Покупатель», в лице директора Даниила Николаевича Солена действующего на основании устава стороны, заключили настоящий договор и ниже следующем:

1. Предмет договора

1.1 Товар принадлежит продавцу на праве собственности, не заложен, не арестован, не является предметом исков третьих лиц.

Продавец обязуется передать собственность Покупателя, а Покупатель обязуется принять и оплатить следующую продукцию: Бумага ксероксная «Снегурочка» в количестве 10.000 пачек.

1.2 Количество и комплектность переданной продукции должны соответствовать стандартам, техническим условиям, иной документации, устанавливающей требования качества продукции.

2. Порядок передачи продукции

2.1 Срок передачи продукции устанавливается в соответствии с правилами перевозки товаров.

2.2 Продавец имеет право на досрочную передачу продукции.

2.3. Место нахождения продукции г. Уссурийск, ул. Черемушка 17/2.

2.4 Отгрузка продукции производится автомобильным транспортом.

2.5 Продукция передается в таре и упаковке, соответствующей ГОСТ Р 57115-2016.

3. Цена, порядок расчета

3.1 Цена за единицу продукции составляет 110 рублей (в т.ч. 20% НДС).

Стоимость всего количества продукции составляет 11.000.000 рублей (в т.ч. 20% НДС).

3.2 Порядок расчета 40% в виде авансового платежа, а остальное не позднее 7 дней после поставки продукции.

3.3 Срок оплаты продукции не позднее 14 апреля 2023 г.

3.4 Покупатель представляет Продавцу следующие документы подтверждающие его платежеспособность справка из банка о зарплате.

3.5 Продавец представляет Покупателю следующие документы наличие продукции и отсутствие прав на эту продукцию у других лиц свидетельство о праве собственности.

4. Ответственность сторон

4.1 Случайное повреждение или гибель товара (ответственность лежит на Покупателя с момента передачи ему товара Продавцом – ст. 459 Гражданского кодекса);

4.2 Эвекция – изъятие товара у Покупателя третьем лицом по основаниям, возникшим до исполнения договора купли-продажи (Продавец обязан возместить покупателю понесенные им убытки – ст. 461 Гражданского кодекса);

4.3 Не передача Покупателю Продавцом товара в назначенный Покупателем срок принадлежностей или документов, относящихся к товару (Покупатель должен отказаться от товара, если иное не предусмотрено договором – ст. 464 Гражданского кодекса);

4.4 Передача Продавцом Покупателю меньшего количества товара, чем определено договором (Покупатель вправе потребовать недостающее количество либо отказаться от переданного ему товар и его оплата, а если ему товар оказался оплаченным, потребовать возврата уплаченной денежной суммы – ст.466 Гражданского кодекса);

5. Заключительные положения

5.1 Споры, возникающее в связи с исполнении настоящего договора, разрешаются Арбитражным Судом.

5.2 Изменение, дополнение или прекращение настоящего договора осуществляется по письменному соглашению сторон.

5.3 Адреса и реквизиты сторон:

Продавец
Юридический адрес: АО «Пирамида»
г. Уссурийск, Черемушка 17/2.
ИНН 1512684, № 249563142789645002
в «Инком-Банке» г.Уссурийске.
Бугров А.С.

Покупатель
Юридический адрес: ООО «Атлант»
г. Спасск–Дальний, ул. Союзная 25,
ИНН 564800, № 634522002669055
в «Альфа-Банке» г.Спасск–Дальний.
Солен Д.Н.

5) Гарантийное письмо

Гарантийное письмо №589

Наименование организации
отправителя ООО «Миг»
Справочные данные
организации – отправителя
Адрес ООО «Миг» г. Москва ул. Мёдик 33,
тел.:230-87-84.
Исх. № от 324-К.

Реквизиты «Адресата»
Генеральному директору
ЗАО «Восторг»
Смирному Г.Р.

Настоящим гарантируем ЗАО «Восторг» отгрузку аккумуляторных батарей на сумму 345.000 (Триста сорок пять тысячи рублей 00 копеек) в течении двух недель с момента поступления денежных средств на расчетный счет.

Директор ООО«Миг»

Ю.О. Дмитриевич

2 Организация торгово - технологического процесса обслуживания покупателей

2.1 Приёмка товаров по количеству

Содержание работы:

- 1) Оформление ответов на вопросы;
- 2) Заполнение акта приемки товаров;
- 3) Составление претензии поставщику;
- 4) Составление акта об обнаруженной недостаче и претензии поставщику;
- 5) Моделирование производственной ситуации;
- 6) Составление акта об обнаруженной недостаче и претензии о возмещении

стоимости недостающих товаров;

Ответы на вопросы:

- 1) В каких случаях применяется инструкция П-6?

Ответ: Настоящая Инструкция П-6 применяется во всех случаях, когда стандартами, техническими условиями, Основными и Особыми условиями поставки или иными обязательными правилами не установлен другой порядок приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству.

- 2) Что проверяет получатель при приемке товаров по количеству?

Ответ: Соотношение фактического количества принятого товара с содержащимися в транспортных, сопроводительных и расчётных документах.

- 3) Каков порядок приемки продукции по количеству в таре и без тары?

Ответ: В таре: производится на складе магазина.

Без тары: принимаются непосредственно в магазине, при вывозе магазином на складе поставщика. На складе получателя - при доставке продукции поставщиком, на складе поставщика - при вывозе продукции получателя, в месте вскрытия опломбированных или в месте разгрузки не опломбированных транспортных средств и контейнеров или на складе органа транспорта - при доставке и выдаче продукции органом железнодорожного, водного, воздушного или автомобильного транспорта.

- 4) В какие сроки осуществляется приемка товаров по количеству?

Ответ: Приемка товара по количеству единиц и весу нетто осуществляется сразу после вскрытия, не позднее 10 дней с момента получения товара. Для скоропортящихся продуктов этот срок ограничен сутками. Если изделие перевозятся с другой местности, то разрешена доставка до 20 дней (доставка скоропортящихся продуктов - 24 часа).

5) Кем производится приемка товаров по количеству и на основании каких документов?

Ответ: Приемка товара осуществляется материально - ответственным лицом на основании товаросопроводительных документов. Если товар находится в ненарушенной таре, то приемка может проводиться по количеству мест, массе брутто или по количеству товарных единиц и маркировке на таре.

6) Как поступить в случае недостачи товаров?

Ответ: Если виновных лиц нет или вина их не доказана, то выявленная при инвентаризации недостача списывается по соответствующим счетам как финансовый результат.

7) В каких случаях вызывается представитель поставщика?

Ответ: В случаях предусмотренных договором, поставщик может уполномочить для участия в приеме продукции организацию, находящуюся в месте получения продукции. В этом случае удостоверение представителю выдается данной организации.

8) В какие сроки должен явиться представитель поставщика?

Ответ: По вызову получателя не позднее чем на следующий день, а по скоропортящейся продукции - не позднее 4 часов после получения вызова, если в нем не указан иной срок явки.

9) Какой порядок документального оформления результата приемки товара?

Ответ: Движение товара от поставщика к потребителю оформляется товаросопроводительными документами, предусмотренными условиями поставки товаров и правилами перевозки грузов.

10) Кем утверждается акт приемки товаров?

Ответ: Руководителем или заместителем руководителя предприятия – получателя не позднее чем на следующий день после составления акта.

Практическая часть

Заполните акт приемки товаров при следующих исходных данных:

Магазин «Хлеб», находящийся по адресу г. Спасск-Дальний, ул. Парковая, д. 43 осуществил 20 октября 2022 года приемку на склад следующих товаров:

| Товар | Сертификат | Кол-во, лотки | Кол-во, шт. | Цена, руб. | Стоимость, руб. |
|------------------|----------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------|
| Хлеб «Дарницкий» | 258795003 от 15.03.2022 г. | 14 | 196 | 20 | 3920 |
| Батон «Нарезной» | 213567910 от 11.04.2022 г | 15 | 150 | 25 | 3750 |
| Итого | | 29 | 346 | 45 | 7670 |

Грузоотправителем является ЗАО «Спасский хлеб» ул. 50 лет ВЛКСМ, д 5 Основанием для приемки является счет-фактура №150 от 20.10.22 г. Договор поставки №240 от 14 июня 2022 года.

Дата отправления товара 14 июня 2022 года.

Фактически принято:

| Товар | Сертификат | Кол-во, лотки | Кол-во, шт. | Цена, руб. | Стоимость, руб. |
|------------------|----------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------|
| Хлеб «Дарницкий» | 258795003 от 15.03.2022 г. | 13 | 182 | 20 | 3640 |
| Батон «Нарезной» | 213567910 от 11.04.2022 г | 15 | 150 | 25 | 3750 |
| Итого | | 28 | 332 | 45 | 7390 |

$7670 - 7390 = 280$ рублей Взыскать 55% (154 рубля).

1) Акт приемки товаров

Петров Александр Сергеевич
(наименование получателя)

Приморский край ул. Линейная 12
(адрес получателя)

АКТ №240

О приёмке товара по количеству

20 октября 2022 г.

Место составления акта Приморский край ул. Содовая д.23
Комиссия в составе 44

Произвела вскрытие вагона (контейнера, автофургона) за № 551153
о – транспортной накладной ; 420914 от 11 марта 2022г.

Грузополучатель Северная Ангелина Андреевна
Грузоотправитель ЗАО «Спасский хлеб»
Станция отправления Приморский край ул. Содовая д.23
Станция назначения Приморский край ул.Линейная 12.

Дата подачи вагона (контейнера, автофургона) под разгрузку 20.10.2022 г.

При вскрытии установлено:

1. Состояние вагона, контейнера, автофургона без повреждений;
2. Исправность пломб и описание оттисков в порядке;
3. Наличие и состояние груза Хлеб «Дарницкий» 13 лотков, 182 штуки, Батон «Нарезной» 15 лотков, 150 штук;
4. Продукция (товар) выгружена из вагона.

В хранилище, полностью обеспечивающей её сохранность.

Все члены комиссии ознакомлены с правилами приёмки товаров по количеству и качеству и предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные не соответствующие действительности.

Комиссия в составе:

Председателя: Главный товаровед

Петров А.С

Членов: Бухгалтер

Северная А.А

2) Претензия

Генеральному директору
ЗАО «Спасский Хлеб»
Северная А.А
«20» октября 2022г.

ПРЕТЕНЗИЯ

по факту недостачи(брака) товара

На основании договора № 240 от «14» июня 2022г. накладной №149 от 14 июня 2022г., счету № 642310 на указанный адрес поступил товар по цене 20 рублей в количестве 182 штуки на сумму. Указанные товары поступили.

В ходе приёмки товара по количеству и качеству было установлено, что по накладной счету значится: 196 штук. Фактически было 182 штуки.

Недостача товара на сумму 280 рублей образовалась по вине поставщика. Данный факт утверждается договором поставки №240 от 14 июня 2022 г.

ПРОШУ:

Убытки в сумме 280 рублей, 55% штрафа в сумме 7670 рублей, транспортные расходы в суммерублей, расходы по экспертизе в суммерублей, перечислить на наш расчётный счёт №4321

Приложение:

1. Акт приёмки товара №240
2. Товаротранспортная накладная №551153 от 20 октября 2022 г.
3. Другие документы, обосновывающие претензию на листах.

3) Акт

ООО "Торговая компания" Сапфир"
(наименование получателя)

Приморский край ул. Парковая 12
(адрес получателя)

АКТ № 460243
о недостатке напольного покрытия в кипе

«23» апреля 2022г.

Место составления акта Приморский край ул. Сологуба д.21

Комиссия в составе 29

Произвела вскрытие автофургона за № 114312

О – транспортной накладной; 338 от «14» марта 2023г.

Грузополучатель ТОО Торговая компания «Сапфир»

Грузоотправитель Товарный дом «Ковры»

Станция отправления Приморский край ул. Солома д.2

г. Спасск-Дальний, ул. Ленинская, 7.

Дата подачи автофургона под разгрузку 12.03.2022 г.

При вскрытии установлено:

1. Состояние автофургона без повреждений;
2. Исправность пломб и описание оттисков в порядке;
3. Наличие и состояние груза: напольное покрытие, арт. 2015 - 266,0 кв. м; напольное покрытие, арт. 2033 - 144,0 кв. м; напольное покрытие, арт. "Ява" - 242,2 кв. м; ткань декоративная, арт. 01 — 155,5 п. м.
4. Продукция (товар) выгружена из автофургона.

В хранилище, полностью обеспечивающей её сохранность.

Все члены комиссии ознакомлены с правилами приёмки товаров по количеству и качеству и предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные не соответствующие действительности.

Подписи лиц, участвующих в составлении акта:

(подпись)

Петрова В.Н

(подпись)

Голубой А.Г

3) Телеграмма поставщику с указанием обнаруженной недосдачи

Телеграмма № 5

Адрес: г. Спасск-Дальний, ул.Борисова, 6 Торговый дом «Ковры».

В отгруженной на железнодорожной по накладной № 411386 от 09.09.2022 обнаружена недостача товара 20 кв.м. Напольного покрытия артикула «Сахар-рафинад прессованный в пачках»

Приёмка по количеству была назначена на 15.10.2022 г.

Прошу командировать вашего представителя

Руководитель предприятия Петров Д.С

Подпись отправителя

09.09.2022 г.

Коммерчески акт N 34
о повреждении (порче) груза

г. Уссурийск

«21» января 2022 г.

1. Наименование перевозчика: Сурнин А.В
2. Акт составлен: менеджером Пушилин В.С.
3. Грузоотправитель: ЗАО «Тандер» г.Уссурийск,ул. Бориска,19
4. Грузополучатель: универсам Магнит, г. Спасск-Дальний, ул. Невского, 44
5. Грузовая накладная N 17 от "17" февраля 2022 г.
6. Пункт отправления г. Уссурийск, склад ЗАО «Тандер» №1
7. Пункт назначения г. Спасск-Дальний, склад № 5 ЗАО «Тандер».
8. Расчетные дата, время перевозки 21.02.2019 года, время перевозки 4 часа 20 минут
9. Фактические дата, время перевозки 21.02.2022 года, время перевозки 4 часа 20 минут.
10. Описание груза по документам Банка трехлитровые, в палетах, весом 200 кг, 20 палет.
- 10.1. Объявленная ценность 20.000 руб. (двадцать тысяч рублей 00 коп)
- 10.2. Ценность груза по документам 25.000 руб. (двадцать пять тысяч рублей 00 коп.)
- 10.3. Упаковка производственные упаковочные пакеты.
11. Описание груза по факту Банка трехлитровые, в палетах, весом 200 кг, 20 палет в том числе поврежденных и повреждённых 4 палета.
12. Сведения о следах вскрытий или повреждений упаковки, пломб: Упаковка не вскрыта, пломбы не сорваны.
13. К Акту приложены следующие материалы, пломбы, документы, фото, видеоматериалы:К Акту прилагаются фото поврежденных палет с трёхлитровыми банками
14. Обстоятельства составления Акта.
Описание груза с указанием фактов порчи груза Банка трехлитровые, в палетах (пластиковые поддоны), весом 200 кг, 20 палет. 4 палета испорчены.
15. Причины порчи груза оторванный трос крепления на выше обозначенных палетах
16. Акт экспертизы не составлен
17. Сумма заявленных получателем груза претензий равна 4000 рублей (четыре тысячи рублей 00 коп.).

Подписи

Менеджер

Ветюгов В.С.

Грузчик

Кошкин А.Д.

Заведующий грузового терминала

Свиридов С.С.

Получатель груза по доверенности

Тюрин М.Н

Акт составлен 24.04.2022 г.

4) Претензия

Директор Торговый дом «Ковры»
Бургову А.В.
Адрес: г. Москва, ул.Ленина, 14
от Торговая компания «Сапфир»
г. Спасск-Дальний, ул. Советская, 92

ПРЕТЕНЗИЯ

17 февраля 2022 г. при приемки товара отгруженного вашей компанией по договору №46 от 1 марта 2022 г., обнаружена недопоставка 20 кв.м напольного покрытия артикула «Ява» в кипе 46035, что подтверждается т.счет – фактуре №4341 от 17 февраля.

В соответствии со статьей 466 ГК РФ требую взыскать убытки в размере 20% от суммы на наш расчетный счет.

В случае невыполнения компания будет вынуждена обратиться в суд.

Приложение:

1. Номер расчетного счета 45982150035765
2. Выписка из счета – фактуры
3. Выписка из накладной на перевозку груза
4. Данные о результате окончательной приемке

Торговая компания «Сапфир»

Директор

Петров А.С

23.03.2022 г.

Акт № 1

о выявлении недопоставки товара

«09» сентября 2022г.

Комиссия в составе:

Председателя: Старший кладовщик Суворов М.А

Членов: Мастер-технолог Сокол Ф.Э

Бухгалтер Андропова И.В

В процессе приёмки по количеству (качеству) было выявлено следующее:

| Наименование товара | Ед. изм. | Количество | Цена, руб. | Сумма, руб. |
|-------------------------------------|----------|------------|------------|-------------|
| Сахар-рафинад прессованный в пачках | кг | 19500 | 24 | 468 000 |

В процессе приёмки товара была выявлена недостача товара в размере 10 ящиков, 500 кг. Сахар-рафинад прессованный в пачках.

Заключение: Убытки в сумме 12.000 рублей, транспортные расходы перечислить нам на расчётный счёт

4) Моделирование ситуации

Коммерческий акт №450432 о порче груза 21.02.2022 года

Банки трёхлитровые в паллетах (пластиковый поддон) весом 200кг, 20 паллет.

Объявленная ценность 20.000 рублей (двадцать тысяч рублей 00 копеек).

Ценность груза по документам 25.000 рублей (двадцать пять тысяч рублей 00 копеек).

Упаковка – производственные упаковочные пакеты.

Фактическая дата 21.02.2022 г. время перевозки 4 часа 20 минут.

Расчётная дата 21.02.2022 г. время перевозки 4 часа 20 минут пункт назначения г. Спасск-Дальний, склад №5 ЗАО «Тандер».

Пункт отправления г. Уссурийск, склад ЗАО «Тандер» №1 Грузовая накладная №17 от 21.02.2022 г.

Грузополучатель универсам Магнит, г. Спасск-Дальний ул. Невского, 44
грузоотправитель ЗАО «Тандер» г. Уссурийск, ул. Грибова, 22.

Акт составлен менеджером Пушилиным В.С. Перевозчик Индивидуальный предприниматель Сурин А.В.

Упаковка не вскрыта, пломбы не сорваны.

К акту прилагаются фото повреждённых паллет, с трёхлитровыми банками. При выгрузке в пункте назначения были выявлены разбитые паллеты с трёхлитровыми банками в количестве 4 штук.

Причина порчи груза - оторвавшийся трос и крепление. Акт экспертизы не составлен. Сумма заявленных получателем груза претензий равна 4000 рублей (четыре тысячи рублей 00 копеек).

Подписи: Ветюгов А.Д

Менеджер Кошкин С.А

Грузчик Свиридов А.В

Заведующий грузового терминала Тюрин М.Н

Получатель груза по доверенности

Акт составлен 21.02.2022 г.

2.2 Приемка товаров по качеству

Содержание работы:

- 1) Оформление ответов на вопросы (теоретическая часть);
- 2) Выполнение ситуационной задачи 1;
- 3) Выполнение ситуационной задачи 2.

Ответы на вопросы:

- 1) Кем и когда утверждена данная инструкция П-7?

Ответ: Утверждена постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 25 апреля 1966 г. № П-7 (с изменениями, внесенными постановлением Госарбитража СССР от 29 декабря 1973 г. №81, от 14 ноября 1974 г. №98, от 23 1975 г. №115).

- 2) В каких случаях она применяется?

Ответ: Настоящая Инструкция применяется во всех случаях, когда стандартами, техническими условиями, Основными и Особыми условиями поставки или другими обязательными для сторон правилами не установлен иной порядок приемки продукции производственно - технического назначения и товаров народного потребления по качеству и комплектности, а также тары под продукцией или товарами.

- 3) Выполнение каких условий должен обеспечить поставщик при отправке товаров?

Ответ: Поставщик обязан производить доставку на транспорте, с соблюдением санитарных, гигиенических и температурных требований для соответствующего вида товара, установленными Правилами перевозки грузов автомобильным транспортом, действующим на момент поставки.

- 4) Какие меры должен принять получатель при приемке груза от транспортного предприятия?

Ответ: Должны выполняться требования к качеству товаров, предусмотренные договором или контрактом.

- 5) В каких случаях получатель груза должен потребовать от транспортного предприятия составления коммерческого акта?

Ответ: При приеме груза от органов транспорта получатель во всех случаях, когда это предусмотрено правилами, действующими на транспорте, обязан потребовать от органа транспорта составления коммерческого акта, а при доставке груза автомобильным транспортом - отметки на товарно - транспортной накладной или составления акта.

- 6) Где производится приемка товаров по качеству и комплектности?

Ответ: Продукция, поступившая в исправной таре, принимается по качеству и комплектности, как правило, на складе конечного получателя.

7) В каких сроки должна быть произведена приемка?

Ответ: После поступления продукции на складе получателя. В указанных районах приемка промышленных товаров народного потребления производится не позднее 60 дней, продовольственных товаров (за исключением скоропортящихся) - не позднее 40 дней, а скоропортящихся товаров - не позднее 48 часов.

8) Что сопутствует приемке товаров по качеству?

Ответ: Одновременно с приемкой продукции по качеству производится проверка комплектности продукции, а также соответствия тары, упаковки, маркировки требованиям стандартов, технических условий, Особых условий, других обязательных для сторон правил или договора чертежам, образцам (эталонам).

9) Кем производится приемка товаров по качеству и комплектности?

Ответ: Приемка продукции производится уполномоченными на то руководителем предприятия - получателем или его заместителем компетентными лицами. Эти лица несут ответственность за строгое соблюдение правил приемки продукции.

10) Соблюдение каких условий должно обеспечить предприятие- получатель при приемке товаров?

Ответ: Предприятие - получатель обязан обеспечить приемку продукции по количеству в точном соответствии со стандартами, техническими условиями, Основными и Особыми условиями поставки, настоящей Инструкцией, иными обязательными правилами и договором.

11) В каких случаях производится выборочная (частичная) поверка товаров?

Ответ: Выборочная (частичная) проверка качества продукции с распространением результатов проверки качества какой-либо части продукции на всю партию допускается в случаях, когда это предусмотрено стандартами, техническими условиями, Особыми условиями поставки, другими обязательными правилами или договором.

12) Как должен поступить получатель в случае обнаружение несоответствия качества, маркировки поступивших товаров, тары или упаковки требованиям стандартов, технических условий и т.п.?

Ответ: Получатель обязан обеспечить хранение продукции ненадлежащего качества или некомплектной продукции в условиях, предотвращающих ухудшение ее качества и смешение с другой однородной продукцией.

Получатель также обязан вызвать для участия в продолжении приемки продукции и составления двустороннего акта представителя иногороднего изготовителя (отправителя), если это предусмотрено в Основных и Особых условиях поставки, других обязательных правилах или договоре.

13) В каких случаях обязательны вызов представителя отправителя и его явка для участия в приемке товаров?

Ответ: При однородной поставке вызов представителя изготовителя (отправителя) и его явка для участия в проверке качества и комплектности продукции и составления акта являются обязательными.

14) Что должно быть указано в уведомлении о вызове представителя отправителя?

Ответ: наименование продукции, дата и номер счета-фактуры или номер транспортного документа, если к моменту вызова счет не получен; количество недостающей продукции и характер недостачи количество отдельных мест, внутритарная недостача.

15) В какие сроки должно быть направлено уведомление?

Ответ: Не позднее 25 числа месяца, в котором установлен срок уплаты.

16) В какой срок обязан явиться представитель отправителя? Какой документ дает ему право на участие и приемке? Кто может быть уполномочен отправителем на участие в приемке?

Ответ: Не позднее чем на следующий день, а по скоропортящейся продукции - не позднее чем через 4 часа. Представитель изготовителя (отправителя) должен иметь удостоверение на право участия в определении качества и комплектности поступившей к получателю продукции. Изготовитель (отправитель) может уполномочить на участие в приемке получателем продукции предприятие, находящееся в месте получения продукции.

17) Кем производится проверка качества товаров при неявке представителя отправителя или когда его вызов не является обязательным?

Ответ: Экспертом бюро товарных экспертиз либо представителем соответствующей инспекции по качеству.

18) Какие требования предъявляются к лицам, участвующим в приемке товаров?

Ответ: Лица, участвующие в приёме товаров должны быть ознакомлены с настоящей Инструкцией, с соответствующими стандартами, техническими условиями, чертежами, рецептурами, образцами (эталоны), Основными и Особыми условиями поставки и договором, на основании которого произведена поставка данной продукции.

19) Кто не может участвовать в приемке в качестве представителя общественности?

Ответ: Не могут выделяться в качестве представителей общественности предприятия-получателя руководители предприятий и их заместители, работники отдела технического контроля, бухгалтеры, товароведы, связанные с учетом, хранением,

отпуском и приемкой материальных ценностей, работники юридической службы этих предприятий, претензионисты.

20) Какой документ дает право представителя на участие в приемке товаров? Каково его содержание?

Ответ: Удостоверение на право участия в определении качества и комплектности поступившей к получателю продукции.

21) Когда составляется акт о фактическом качестве и комплектности товаров? Каково его содержание?

Ответ: Акт должен быть составлен в день окончания приемки продукции по качеству и комплектности.

22) Кем подписывается акт?

Ответ: Акт подписывает руководитель компании, лично предприниматель или лицо, которое имеет право такой подписи по доверенности.

23) Какие документы прилагаются к акту?

Ответ: К акту проверки прилагаются протоколы отбора образцов продукции, проб обследования объектов окружающей среды и объектов производственной среды, протоколы или заключения проведенных исследований, испытаний и экспертиз, объяснения работников юридического лица, работников индивидуального предпринимателя

24) Кем и в какой срок утверждается акт?

Ответ: Руководителем юридического лица, осуществлявшего приемку товаров (ИП), не позднее следующего дня после составления акта.

25) В каких случаях, за чей счет и кем производится перемаркировка товаров?

Ответ: Перемаркировка - это ввод в оборот новых кодов маркировки для товара в случае утраты или повреждения старого кода или невозможности дальнейшего оборота со старым кодом по другой причине, производится изготовителем (отправителем) или получателем (покупателем). Перемаркировку оплачивает организация.

26) Каковы сроки предъявления претензии?

Ответ: По истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в течение срока службы товара; в течение 10 лет со дня передачи потребителю товара, срок службы которого не установлен.

27) Какие документы прилагаются к претензии?

Ответ: Делопроизводство, Агентский договор документооборот, Акт об утрате документов, Аналитическая записка, Архивное делопроизводство, Бланк письма.

28) В какие сроки должен быть дан ответ на претензию? Каковы сроки ее удовлетворения?

Ответ: Продавец должен ответить на претензию в течение 10 дней со дня предъявления требования.

Практическая часть

Ситуационная задача 1.

1) Акт о выявленной недоброкачественности товара

Акт №1

о выявленной недоброкачественности товара

18 июля 2022г.

Комиссия в составе:

Председателя: менеджер по приёмке товара

Петров В.А

Членов: бухгалтер

Руденко С.А

мастер-технолог

Колыгин Д.С

В процессе приёмки товара по качеству установлено следующее:

| № | № | Наименование товара | Количество | Дата обнаружения | Выявленная недоброкачественность |
|---|---|---|---|------------------|---|
| 1 | 1 | Сахар-рафинад прессованный быстрорастворимый в пачках | 100 ящиков по 50 кг. Итого: 5000кг. | 18.07.2022г. | Ярко выраженное потемнение |
| 2 | 2 | Сахар-песок рафинированный | 500 ящиков по 50 кг Итого: 25.000кг. | 18.07.2022г. | Ярко выраженное потемнение повышенную влажность, на ощупь липкий, с комками не пробелённого сахара, с посторонними примесями. |

Недостаток выявлен путем визуального осмотра, без проведения экспертизы.

Заключение: товар не подлежит возврату ООО «Каневский сахарный завод»

Директор

подпись

Петров С.А.

18.07.2022 г.

Старший кладовщик

подпись

Иванова А.Б.

18.07.2022 г.

2) Телеграмма

ТЕЛЕГРАММА №6

Адрес:

Приморский край, г. Спасск – Дальний, ул. Речная,12

В отгруженной по железнодорожной накладной на перевозку груза №2614304 от «12» июля 2022г. продукции сахар, обнаружен недоброкачественный товар.

Приёмка по качеству назначена 15.07.22г.

Прошу командировать вашего представителя.

Руководитель предприятия

подпись

Патронов С.А.

12.07.2022г.

3) Приказ

ПРИКАЗ

о создании единой комиссии для приемки сахара
оптовая торговая база Спасского райпотребсоюза

№72

12.07.2022г.

В соответствии с инструкцией «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1) Создать единую комиссию для приемки товара по качеству в соответствии с требованиями ГОСТ.

Установить следующий состав единой комиссии:

Председатель единой комиссии: Патронов Сергей Анатольевич

Заместитель председателя единой комиссии: Валерия Ириновна

Члены единой комиссии:

Громова Ольга Алексеевна

Павлинов Евгении Геннадьевн

Глухова Анастасия Алексеевна

2) Определить порядок работы единой комиссии;

3) Ознакомить председателя, заместителя председателя и членов единой комиссии с данным приказом под роспись;

4) Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

5) По результатам проверки качества составить акт

Руководитель

подпись

Пирунов С.А.

4) Акт приёмки товаров по качеству

АКТ

Приемки продукции (товаров) по качеству

«15» июля 2022г.

Место составления акта и приемки продукции (товаров):

Приморский край, г. Спасск-Дальний, ул. Речная, 12.

Комиссия в составе:

Председатель единой комиссии: Патронов Сергей Анатольевич

Заместитель председателя единой комиссии: Валерия Ириновна

Члены единой комиссии:

Громова Ольга Алексеевна

Павлинов Евгении Геннадьевн

Глухова Анастасия Алексеевна.

Комиссия ознакомлена с Положением о приемке товаров по количеству и качеству.

Наименование поставщика: ООО «Каневский сахарный завод».

Наименование и адрес отправителя (изготовителя): ООО «Каневский сахарный завод» Приморский край, г. Спасск-Дальний, ул. Речная, 12.

Дата и номер телеграммы или телефонограммы о вызове представителя отправителя (изготовителя): телеграмма №34 от 12.07.23г.

Дата и номер заключенного договора: №19 от 16 мая 2022 г.

Номер транспортной накладной, счета-фактуры: №2614304.

Станция (место) и дата отправления: Каневская Северо-Кавказкой железной дороги.

Станция назначения (место) и время прибытия груза: Приморский край, г. Спасск – Дальний Дальневосточной железной дороги (ветка базы РПС).

Состояние тары, упаковки, маркировки, пломбы без замечаний.

Наличие упаковочных ярлыков: Пломба отправителя с оттиском «431».

5) Расчёт

РАСЧЁТ

Суммы санкций на поставку товаров ненадлежащего качества

По договору №19 от 05.04.2022 г.

Поставщик ООО «Каневский сахарный завод»

Счёт №924701200987 от 03.03.2021 г.

К претензии №1 от 08.02.2022 г.

| Значение по счёту поставщика | | | | Фактически оказалось | | | |
|---------------------------------------|--------|------|---------------|----------------------|------|----------------------|--|
| Наименование товара | Кол-во | Цена | Сумма | Кол-во | Цена | Сумма | |
| Сахар рафинад | 25.000 | 24 | 600.000 | 20.000 | 24 | 48.000 | |
| Сахар песок | 25.000 | 20 | 500.000 | - | - | | |
| Ящики картонные | 500 | 10 | 5.000 | 400 | 10 | 4.000 | |
| Мешки тканевые | 500 | 100 | 50.000 | - | - | | |
| Итого | | | 1.155.000руб. | Итого | | 484.000 | |
| Сумма забракованного товара 617.000р. | | | | Санкции 100% | | Уд. ед. 1.342.000 | |

б) Претензия о поставке недоброкачественной продукции

Генеральному директору
ООО «Каневский сахарный завод»
Камбалов Т.В

от оптовая торговая база Спасского райпотребсоюза
Адрес: Приморский край, г. Спасск-Дальний, ул. Речная, 48

От 5 апреля 2022 г.

ПРЕТЕНЗИЯ
О ПОСТАВКЕ НЕДОБРОКАЧЕСТВЕННОЙ ПРОДУКЦИИ

5 апреля 2022 года при приёмке товара, отгружённого вашим «Каневским сахарным заводом» была выявлена недоброкачественность продукции «сахара» (ярко выраженное потемнение, повышенная влажность, на ощупь липкий, с комками не пробелённого сахара, с посторонними примесями).

Требуем вернуть испорченный товар на «Каневский сахарный завод» и заменить его.

Оптовая торговая база Спасского райпотребсоюза ФИО подпись дата

2.3 Правила розничной торговли и продажи отдельных видов товаров

Содержание работы:

- 1) Оформление ответов на вопросы;
- 2) Решение ситуационных задач;
- 3) Оформление ответов на вопросы;
- 4) Решение торговых ситуаций;
- 5) Изучение правила продажи по образцам.

Общие положения

- 1) Кем и когда утверждены правила продажи отдельных видов товаров?

Ответ: Постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 8 октября 1993 г. № 995 "О Правилах продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров"

- 2) Как устанавливается режим работы магазинов различных форм собственности?

Ответ: Способы отличаются в зависимости от формы собственности последнего. Если он относится к муниципальной или государственной форм собственности, то определять самостоятельно часы работы вправе. В остальных случаях продавцы самостоятельно указывают часы работы и осуществляют оповещение потребителя.

- 3) Кем определяется ассортимент товаров, перечень услуг и методов обслуживания в магазине?

Ответ: Продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

- 4) Какие требования предъявляются к продавцу?

Ответ: Продавец должен быть терпеливым, внимательным, предупредительным, вежливо и корректно относиться к покупателям.

- 5) Какую информацию продавец обязан доводить до сведения покупателей?

Ответ: Фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

- 6) Каким условиям договор купли-продажи считается заключенным?

Ответ: Договор купли-продажи считается заключенным с момента достижения соглашения по всем существенным условиям договора.

- 7) Как должны осуществляться расчеты с покупателями за товары и когда договор считается заключенным?

Ответ: Печатает чек на контрольно-кассовой машине; объявляет покупателю общую стоимость покупок; называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком; после окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик. Договор купли-продажи считается заключенным с момента достижения соглашения по всем существенным условиям договора.

8) Как должны оказываться услуги покупателям в магазине?

Ответ: Печатает чек на контрольно-кассовой машине; объявляет покупателю общую стоимость покупок; называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком; после окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик.

Особенности продажи продовольственных товаров.

1) Что должна содержать информация о продовольственных товаров?

Ответ: На расфасованном товаре указывается его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика. При продаже продовольственных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание не производится.

2) Какова подготовка товаров к продаже?

Ответ: Сортировка, оформление ценника, маркировка, распаковка, фасовка. Подготовка товаров к продаже должна выполняться до открытия магазина или в свободное от обслуживания покупателей время. Подготовленные к продаже товары укладывают в тележки, ящики-лотки, тару-оборудование для доставки в торговый зал.

3) В чем заключаются особенности продажи развесных товаров?

Ответ: Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Цена продовольственных товаров, продаваемых в развес, определяется по весу нетто. По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде.

4) Каковы особенности продажи хлеба и хлебобулочных изделий?

Ответ: Хлебы хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде. Кроме того, хлебы хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви.

1) Каковы особенности при продажной подготовке указанных групп товаров к продаже?

Ответ: Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками.

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

Ответ: Ткани группируются по видам и роду волокна, из которого они изготовлены, меховые товары - по видам меха.

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

Ответ: Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

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

Ответ: Отмеривание шерстяных тканей, ватина и других тяжелых, объемных тканей при продаже покупателю производится путем наложения жесткого стандартного метра на ткань, лежащую на прилавке (столе) в свободном состоянии без складок.

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

Ответ: Лицо, осуществляющее продажу, при отпуске тканей, одежды, меховых товаров и обуви в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количества), правильность подсчета стоимости покупки.

Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения?

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

Ответ: Осмотр товара, его разбраковку и рассортировку, проверку комплектности, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

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

Ответ: Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

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

Ответ: Продавец обязан осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с обязательными требованиями или технической документацией, прилагаемой к товару.

4) Что передается покупателю при покупке технически сложных товаров?

Ответ: При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

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

Ответ: Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров.

1) Какие дополнительные сведения должна содержать информация о парфюмерно-косметических товаров.

Ответ: Помимо этой информации при реализации парфюмерно-косметических товаров, информация должна содержать: сведения о его назначении, входящих в состав изделия ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или

объёме и/или количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

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

Информация в обязательном порядке должна содержать:

2.1 наименование товара;

2.2 фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

2.3 обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;

2.4 сведения об основных потребительских свойствах товара;

2.5 правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

2.6 срок годности;

2.7 цену и условия приобретения товара.

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

Ответ: при продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов

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

Ответ: автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки. При демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается

свободный доступ к нему покупателя. При передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой "дубликат" с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность. Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек.

2) Что выдается покупателю одновременно с передачей товара?

Ответ: продавец обязан одновременно с передачей вещи передать покупателю ее принадлежности, а также относящиеся к ней документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.д.)

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

Ответ:

1. заключить договор купли-продажи;
2. расписаться в ПТС;
3. передать автомобиль, ключи и документы новому собственнику;
4. снять автомобиль с регистрации самому, если покупатель этого не сделал;
5. проверить, что на автомобиль больше не начисляют транспортный налог;
6. подать декларацию о доходах.

Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

1) Каковы особенности продажи ювелирных изделий?

Ответ: Продажа ювелирных изделий осуществляется только при наличии на этих изделиях отпечатков государственных пробирных клейм, а также отпечатков именников.

Информация о предлагаемых к продаже ювелирных изделий должна содержать извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок опробования, анализа и клеймения ювелирных изделий из драгоценных металлов и сертификации драгоценных камней.

Ювелирные изделия должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр и разбраковку таких изделий, проверку наличия на них отпечатков государственного пробирного клейма и именника, а также сохранности пломб и ярлыков, сортировку по размерам.

Ювелирные изделия выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок, в том числе способа обработки, изменившего качественно-цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия.

При использовании в качестве вставок материалов искусственного происхождения, обладающих характеристиками драгоценных камней, на ярлыках должна быть указана информация о том, что данный камень не является драгоценным. Ювелирные изделия должны иметь индивидуальную упаковку.

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

Ответ: На ярлыках должна быть информация о виде драгоценного металла, артикуле, пробе, массе, виде и характеристиках вставок, в том числе о способах обработки, изменивших качественно-цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок).

3) Каковы особенности предпродажной подготовки ювелирных изделий к продаже?

Ответ: Она включает в себя осмотр и разбраковку таких изделий, проверку наличия на них оттисков государственного пробирного клейма и именника, а также сохранности пломб и ярлыков, сортировку по размерам.

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

Ответ: При продаже ювелирного изделия продавец обязан Вам выдать кассовый чек и товарный чек с указанием цены, качественных параметров изделия, реквизитами продавца и его подписью - виды драгоценных вставок с указанием веса и качественных характеристик, - цена изделия.

5) Как производится взвешивание приобретенных ювелирных изделий?

Ответ: Для взвешивания ювелирных изделий необходимы точные и надежные ювелирные весы.

Взвешивание драгоценных металлов, ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, промпродуктов, полупродуктов, лома и отходов из них производится на весах, обеспечивающих необходимую точность взвешивания:

1. золота, платины, палладия в виде слитков, полуфабрикатов и изделий;
2. при массе до 1 кг - 0,01 г;

3. при массе свыше 1 кг - 0,1 г;
4. золота, платины и палладия в виде лома - 0,1 г;
5. серебра в виде изделий - 0,1 г;
6. серебра в виде слитков, полуфабрикатов и лома - 1,0 г.

Предел допускаемой погрешности применяемых весов не должен превышать значений, определяемых ГОСТ.

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

Ответ: В нём указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя.

Особенности продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения.

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

Ответ: Сведения о государственной регистрации лекарственного препарата с указанием номера и даты его государственной регистрации.

2) Каковы обязанности продавца при продаже лекарственных препаратов?

Ответ: Продавец должен предоставить покупателю информацию о правилах отпуска лекарственных препаратов. Продавец обязан обеспечить продажу лекарственных препаратов минимального ассортимента, необходимых для оказания медицинской помощи, перечень которых устанавливается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3) Как производится продажа лекарственных препаратов продавцом?

Ответ: Продажа лекарственных препаратов производится на основании предъявляемых покупателями рецептов врачей, оформленных в установленном порядке, а также без рецептов по перечню, утверждаемому Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Особенности продажи товаров бытовой химии.

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

Ответ: Видовое название и количество животных или растений, наименование продавца, дата продажи, цена.

2) Как должны содержаться животные, предназначенные для продажи?

Ответ: Животные, предназначенные для продажи, должны содержаться в соответствии с общепринятыми нормами гуманного обращения с животными в условиях, отвечающих санитарно-ветеринарным и зоогигиеническим требованиям к содержанию животных.

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

Ответ: Реквизиты компании или ИП; наименование и кол-во единиц продукции; итоговая сумма оплаты за товар; подпись, должность и ФИО продавца.

Особенности продажи товаров бытовой химии.

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

Ответ: Правила и условия эффективного и безопасного использования товара; срок годности; наименование входящих в состав ингредиентов; дату и номер технического свидетельства (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве);

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

Ответ: осмотр товара, его разбраковку и рассортировку, проверку комплектности, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

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

Ответ: По видам в зависимости от назначения изделий, с тем чтобы обеспечить удобство их выбора.

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

Ответ: При передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

Особенности продажи пестицидов и агрохимикатов.

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

Ответ: в соответствии с Федеральным законом «О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами» и с учетом особенностей, определенных правилами продажи отдельных видов товаров.

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

Ответ: Согласно ст. 17 Закона № 109-ФЗ при торговле пестицидами и агрохимикатами продавец обязан довести до покупателя, помимо общей информации о себе и о товаре, информацию о безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами.

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

Ответ: Пестициды и агрохимикаты до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку и проверку качества упаковки; сортировку; проверку наличия необходимой информации, инструкций по применению, правильности цен.

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

Ответ: В торговом зале пестициды и агрохимикаты должны быть сгруппированы по назначению (инсектициды для защиты растений, инсектициды для защиты животных, фунгициды, гербициды, родентициды, удобрения минеральные, удобрения органические, почвенные грунты, мелиоранты, кормовые добавки).

Продавец обязан обеспечить соблюдение обязательных требований безопасности при хранении, размещении в торговом зале и продаже пестицидов и агрохимикатов

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

Ответ: Продажа пестицидов и агрохимикатов осуществляется только в упаковке изготовителя.

Особенности продажи орудия и патронов к нему.

1) Какие нормативные документы регулируют продажу гражданского оружия?

Ответ: Федеральный закон "Об оружии" от 13.12.1996 N 150-ФЗ.

2) Что должна иметь каждая единица продаваемого оружия?

Ответ: должна иметь индивидуальный номер, оружия, изготовленного с 1 января 1994 г., кроме того, клеймо, а каждая первичная упаковка патронов - знак соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании.

3) Какие дополнительные сведения должна содержать информация об оружии?

Ответ: сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия; порядке возврата продавцу для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

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

Ответ: Предпродажная подготовка оружия и патронов может включать распаковку, расконсервацию, чистку и смазку оружия; вскрытие герметичных упаковок патронов; внешний осмотр оружия и патронов, проверку наличия на оружии клейма изготовителя и индивидуального номера и их соответствия установленным образцам и паспортным данным; проверку наличия сведений о проведении в установленном порядке контрольного отстрела огнестрельного оружия с нарезным стволом, о виде, пробе и массе драгоценных металлов, виде, количестве и характеристике вставок из драгоценных камней, используемых в художественно оформленном оружии; проверку комплектности, технического состояния оружия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, правильности цены; при необходимости сборку и регулировку оружия.

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

Ответ: Предлагаемые для продажи оружие и патроны должны быть размещены в торговом зале, иметь ярлыки с указанием наименования, марки, модели, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

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

Ответ: Продажа оружия и патронов осуществляется при представлении покупателем следующих документов:

1. паспорт или иной документ, удостоверяющий личность покупателя;
2. лицензия на приобретение определенного вида и типа оружия;
3. лицензия либо разрешение на хранение, хранение и ношение оружия (для приобретения основных и запасных частей и патронов к оружию, принадлежащему покупателю);
4. документ, удостоверяющий право покупателя на охоту, и разрешение на хранение и ношение оружия, используемого в целях охоты (для приобретения охотничьего холодного оружия).

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

Ответ: указываются наименование товара и продавца, марка, тип, индивидуальный номер оружия, дата продажи и цена товара, сведения о драгоценных металлах и драгоценных камнях, используемых в художественно оформленном оружии, сведения о произведенных контрольных отстрелах огнестрельного оружия с нарезным стволом; установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, а также заполненные продавцом лицензия покупателя на приобретение оружия или документ, удостоверяющий право покупателя на охоту.

8) Что должен проверять покупатель при получении товара?

Ответ: При получении товара покупатель проверяет правильность заполнения продавцом лицензии покупателя на приобретение оружия или документа, удостоверяющего право покупателя на охоту, расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

9) Каков порядок обмена оружия и патронов?

Ответ: Покупатель при замене оружия, патронов ненадлежащего качества либо в случае их возврата при расторжении договора обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а также лицензию на приобретение оружия, владельцем которого он является, либо документ, удостоверяющий его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества производится на модели, соответствующие виду и типу, указанным в лицензии покупателя на приобретение оружия, владельцем которого он является, либо в документе, удостоверяющем его право на охоту. Замена оружия, патронов ненадлежащего качества или их возврат при расторжении договора оформляются актом в установленном порядке.

Решение ситуаций

Ситуация 1. Покупательница, приобрела 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?

Ответ: В этой ситуации прав покупатель, А данному предприятию большой минус, что не могут предоставить покупателям упаковочные пакеты для упаковки товара, а в частности данного товара.

Ситуация 2. 18 мая в магазине «Все для Вас» покупательница приобрела косметический набор, а 21 мая она обратилась в магазин с просьбой обменять этот товар на аналогичный, ссылаясь на то, что упаковка набора была разорвана. Администрация магазина отказала покупательнице в этой просьбе.

Как вы расцениваете данную ситуацию?

Ответ: Администратор магазина не права, потому что у любой покупки есть гарантия или срок годности. Также если вы обнаружили какой-либо дефект у товара, то вы вправе потребовать заменить товар (в течении 14 дней со дня покупки).

Также вы имеете право вернуть или обменять некачественный выданный вам товар, даже если:

- покупка потеряла внешний вид товара;
- возврат скрытого продукта;

- нет оригинальной упаковки.

Ситуация 3. Покупатель обратился в магазин «Клинок» 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?

Ответ: Для покупки пневматического оружие, по закону должно не менее 16 лет и продавец в праве попросить удостоверение личности (паспорт), чтобы в этом убедиться , а если вам нет 16 лет, то продавец вам в покупки пневматического оружие.

Ситуация 4. Покупательница 8 августа приобрела 3м шерстяной ткани в магазине «Радуга». 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?

Ответ: В данной ситуации покупателю следует потребовать деньги, если магазин не может предоставить такой же товар на замену предыдущего.

Ситуация 5. 10 сентября в магазине «Севина» 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? Составьте заявление на имя директора магазина и изложите просьбу покупательницы.

Ответ: Данный магазин, мог обменять шубу на другой фасон в течении 14 дней не считая дня покупки. Обменять женскую шубу.

Заявление на имя директора магазина «Севина»

1) Заявление

Директору магазина
«Севина»
От Трифоновой Виктории
ул. Маяковского, 1А

тел.: 8 800-567-05-56

ЗАЯВЛЕНИЕ

«10» сентября 2022 г. в Вашем магазине я купил(а) норковую шубу,
стоимостью 50000 рублей.

Через 5 дней после покупки я понял(а), что купленная вещь не подходит к моему гардеробу, по стилю и т.п. и не может быть использована по назначению. Товар не был в употреблении, прилагаю нетронутые фабричные ярлыки, кассовый чека.

Прошу обменять мне норковую шубу на аналогичного другого цвета.

В случае отсутствия в данный момент аналогичного товара в магазине прошу вернуть мне уплаченную сумму (50000 рублей).

(Либо согласен(а) ждать новой партии аналогичного товара).

15.09.2022 г. _____

Ситуация 6. Покупательница приобрела 10 мая в магазине «Радужный» 3м 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?

Ответ: Магазин прав в данной ситуации. Товар, который измеряться невозможно вернуть назад, и магазин вправе вам отказать в обмене товара (ст.25 Закон «О защите прав потребителя»).

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 предоставить ему на период ремонта аналогичный товар.

Как должна поступить администрация магазина в данной ситуации?

Ответ: Покупатель вправе требовать от продавца, либо от сервиса, на период ремонта вашей бытовой техники, предоставить вам товар с такими же потребительскими свойствами на период ремонта товара.

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

Как вы расцениваете сложившуюся ситуацию?

Ответ: В магазинах парфюмерии должны предлагаться покупателям пробники или тестирование товара представленных товаров для ознакомления продукта. То есть в этой ситуации, на магазин можно написать в жалобную книгу.

Задание 3

Примерных правил работы предприятий розничной торговли.

1) Когда и кем утверждены данные правила?

Ответ: Утверждено Письмом Роскомторга от 17.03.1994 г. №1-314/32-9 «О примерных правилах работы предприятия розничной торговли и Основных требованиях к работе мелкорозничной торговой сети»

2) Какие разделы есть в этом документе?

Ответ:

1. Общие положения
2. Приемка, хранение и подготовка товаров к продаже
3. Продажа товаров

4. Особенности продажи товаров в предприятиях (отделах, секциях) самообслуживания

5. Расчеты с покупателями

6. Права и обязанности покупателя

7. Информация покупателей

8. Санитарные требования к содержанию предприятия и его работникам

9. Контроль за работой предприятия

3) Кто определяет тип предприятия торговли?

Ответ: определяется Уставом и согласовывается (для предприятий муниципальной собственности) с соответствующими органами местной администрации при регистрации.

4) Что должно указываться на вывеске предприятия?

Ответ: Предприятие должно иметь вывеску с указанием его наименования, профиля, режима работы, организационно-правовой формы (принадлежности), юридический адрес.

5) Кем устанавливается режим работы предприятия?

Ответ: Режим рабочего времени устанавливается работодателем. Работодатель должен установить режим рабочего времени, который предусматривает: продолжительность рабочей недели (пятидневка, шестидневка, выходные по скользящему графику, неполная рабочая неделя).

6) В каких случаях при продаже товаров выписывается товарный чек, и что в нем должно быть указано?

Ответ: Подтверждает расчет наличными средствами между продавцом и покупателем. Не является фискальным документом. Заполняется в двух экземплярах от руки, либо на компьютере, а затем распечатывается. Выдается также в момент оплаты товара, выполненной работы или оказанной услуги.

7) В каких случаях производится обмен продовольственных товаров?

Ответ: Обмен (возврат) всегда подлежат продовольственные продукты, находящиеся в ненадлежащем качестве (с истекшим сроком годности, с несоответствием информации на упаковочном товаре его содержанием, с наличием посторонних или вредных для применения в пищу элементов).

8) На какое время можно отложить товар, если не хватило денег?

Ответ: Продовольственные товары, купленные в розничной торговой сети, обмениваются в случае установления скрытых дефектов, несоответствия наименованию или сорту, по которым они были проданы.

9) Можно ли оставить на хранение товары, купленные в этом магазине и сколько при этом необходимо заплатить?

Ответ: Руководствуясь абзацем 3 части 2 ст. 314 ГК РФ устанавливаемый срок исполнения 7 дней с момента предъявления продавцом об исполнении обязательства потребителя забрать товар.

10) Можно ли в магазине самообслуживания продавать товар через прилавок?

Ответ: При необходимости некоторые товары могут продаваться в зале самообслуживания через прилавок. При этом продавец указывает на упаковке стоимость покупки для последующей оплаты в едином узле расчета.

11) Можно ли покупателю входить в торговый зал с собакой?

Ответ: Проект одобрен не был, а потому соответствующего ФЗ - нет. Есть и Модельный закон об обращении с животными, который действует на территории всех стран, входящих в СНГ. Там указывается прямой запрет на нахождение собак в торговых центрах, пунктах общественного питания и магазинах, кроме зоомагазинов.

12) Кем может осуществляться контроль за работой предприятия и на основании каких документов?

Ответ: Контроль за работой предприятий осуществляется органами и службами, имеющими на это право в соответствии с законодательством в пределах своей компетенции, а также общественными организациями потребителей при проверках правил торгового обслуживания и соблюдения прав потребителей на основании ст. 43 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

13) Кто несет ответственность за соблюдение правил работы предприятий в целом?

Ответ: Руководитель предприятия несет персональную ответственность за санитарное состояние, соблюдение правил работы предприятия в целом.

Решить торговые ситуации

1) Зав. магазином имеет ребенка детского сада. Детский сад работает до 18.00 часов, а магазин до 19 часов. Поэтому магазин открывается на 1 час раньше. Правомерны ли действия зав. магазином?

Ответ: Действия Зав. Магазином не правомерны, т.к. покупатели получают не достоверную информацию о работе магазина и могут пожаловаться.

2) На заседании правления в райпо принято решение о проведении ремонта магазина. Какую работу должен выполнить зав. магазином? На торговые предприятия каких форм собственности распространяются данные правила?

Ответ: Зав. Магазином должен обеспечивать соблюдение обязательных требований, установленных в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах, учитывая профиль и специализацию деятельности предприятия, контролировать рациональное использование материальных, финансовых и трудовых ресурсов.

3) В магазин, торгующим традиционным методом, покупатель предъявил продавцу кассовый чек и попросил взвесить 300 гр. колбасы. Продавец в обслуживании отказала, мотивируя тем, что у нее начинается обеденный перерыв. Прав ли продавец?

Ответ: Согласно ст.108 Трудового Кодекса РФ работнику должен быть предоставлен перерыв для отдыха и питания продолжительностью не более двух часов и не менее 30 минут, который в рабочее время не включается. Продавец прав. Но на время обеденного перерыва первого продавца его должен заменять другой продавец.

4) При просьбе взвесить четвертинку хлеба, продавец отказала. Права ли она?

Ответ: Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрено что по просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде. Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания. Продавец не прав в данной ситуации и должен был предоставить услугу.

5) В торговый отдел райпо поступила колбаса, что систематически в магазине ТПС за 10 минут до перерыва на обед покупателей не впускают. Правомерны ли действия работником магазина?

Ответ: Не правомерны. Работник магазина может только предупредить о том, что в скором времени прекратит обслуживать клиентов, но не делать это до наступления обеденного перерыва.

6) Вам, юристу–правоведу необходимо проверить жалобу матери мальчика 10 лет на то, что ему в магазине «Культтовары» продали фотоаппарат стоимостью 140 тыс. руб. Правомерны ли действия продавцов?

Ответ: Согласно ст. 26 Гражданского Кодекса РФ несовершеннолетние в возрасте до 14 лет совершают сделки, превышающие уровень бытовой сделки, только с письменного согласия своих попечителей. Действия продавцов не правомерны.

7) Скоро Новый год. В магазине комплектуют подарочные наборы «С Новым годом». Покупатель хочет купить только новогодние огоньки без елки и игрушек. Продавец отказывается, предлагает купить весь набор. Кто прав?

Ответ: Продавец должен разукомплектовать товар и точно рассчитать цену отдельных составляющих.

8) В выставочной витрине представлен шарф, которого нет в продаже. Имеет ли право покупатель требовать продажи товаров с витрины?

Ответ: Покупатель имеет право купить товар витринного образца, так же, как и любой другой товар.

9) В правлении райпо поступила жалоба от покупательницы, что в течении недели магазин не ответил на ее жалобу. Дайте разъяснение покупательнице в течении какого срока должна быть рассмотрена ее жалоба.

Ответ: Согласно ст. 43 Федерального Закона РФ о «Порядке рассмотрения жалобы» Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10) Зав. магазином, анализируя товарные запасы, обнаружила, что консервы мясные с истекшим сроком реализации. Что вы посоветуете предпринять зав. магазином?

Ответ: Списать испорченный товар и утилизировать.

11) В конце рабочего дня, при подсчете выручки у контролера-кассира выявлены излишки в сумме 75000 руб. Кассир заявил, что это его личные деньги. Как вы посоветуете поступить зав. магазином?

Ответ: Потребовать пояснительную от контролёра-кассира, пересчитать выручку, сверить показания проданных товаров.

12) Покупатель купил в магазине мягкую мебель и попросил оставить ее в магазине на 2 дня, так как через два дня он переезжает на новую квартиру. Как должен поступить продавец? Сроки обмена мебели если обнаружены повреждения спинки дивана?

Ответ: Продавец должен оставить мебель на хранение. 7, 20 дней или месяц – срок для замены некачественного товара. Срок зависит от того, нужно ли продавцу провести проверку качества и есть ли товар на замену в наличии. Он отсчитывается со дня предъявления требования ст. 21 Закона О «Защите прав потребителей».

13) Покупателю не хватило денег на покупку люстры и он попросил отложить ее до завтра. Как должен поступить продавец?

Ответ: Продавец должен составить договор со сроком резервирования товара.

14) Члены бригады МОЛ в магазине возмущены тем, что в подсобных помещениях можно видеть посторонних лиц. Кто допускается в подсобные помещения магазина? Кто может осуществлять ведомственный контроль?

Ответ: В подсобные помещения магазина допускаются работники магазина. Ведомственный контроль осуществляется органом исполнительной власти или органом местного самоуправления посредством проведения плановых и внеплановых проверок.

15) Жена купила в подарок мужу ботинки, а через 10 дней пришла в магазин с просьбой обменять их на другие. Как должен поступить продавец?

Ответ: Согласно Закону «О защите прав потребителей» (ст. 25) обувь можно вернуть в магазин как без дефектов, так и с ними. Обувь надлежащего качества можно вернуть если она не ношенная, но оказалась мала, не устраивает цвет, фасон, или просто разонравилась. Если обувь не использовалась, то продавец должен обменять её, т.к. соблюдены сроки возвращения товара в магазин.

16) Покупатель попросил погрузить холодильник на автомашину грузчиков магазина бесплатно. Они отказались. Покупатель написал жалобу в книге отзывов и предложений. Кто прав? В какой срок должен быть ответ на жалобу?

Ответ: Погрузка крупногабаритного товара весом свыше 25 килограмм на транспортное средство осуществляется силами продавца и за его счёт, а доставка - за счёт покупателя. Жалоба рассматривается в течение 30 дней. В этом случае покупатель прав, магазин должен был предоставить услуги погрузки.

Изучить правила продажи по образцам

Ответы на вопросы:

1) Дайте определение понятию «продажа товаров по образцам» (п.2.3).

Ответ: Продажа товаров по образцам - вид договора розничной купли-продажи, основанием для заключения которого является ознакомление потенциального покупателя с товарами, выставленными в месте продажи.

2) Какую информацию о товаре и услугах продавец обязан предоставить покупателю? (п.4).

Ответ: Продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.

3) Кто утверждает перечень товаров и услуг, предлагаемых продавцом? (п.5)

Ответ: Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

4) Что такое публичная оферта? (п. 8).

Ответ: Публичная оферта - это предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц.

5) Каким образом покупатель может познакомиться с образцами товаров?

Ответ: Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, на которых покупатели могут с ними ознакомиться.

6) Каким документом оформляется продажа товаров по образцам, каково его содержание? (п. 20 и 21)

Ответ: Договором розничной купли-продажи.

7) Каковы обязанности продавца при продаже товаров по образцам?

Ответ: При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки любыми видами транспорта, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

8) Должен ли продавец продемонстрировать работу автоматической стиральной машины? (п. 17).

Ответ: Провести полную диагностику системы можно только после установки техники и подключения ее к инженерным коммуникациям. В торговом зале это сделать невозможно.

9) Может ли покупатель отказаться от заказного товара? (п. 22).

Ответ: Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

10) За чей счет и в какие сроки д.б. доставлен товар? (п. 25).

Ответ: Сроки исполнения указанных требований продавцом определяются в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»

11) Каковы права покупателя в случае ненадлежащего исполнения договора продавцом? (п. 32 и 33).

Ответ: Покупатель в праве потребовать полное возмещение убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

2.4 Выполнение технологических операций по подготовке продовольственных товаров к продаже

Содержание работы:

- 1) Оформление ответов на вопросы;
- 2) Заполнение таблицы Особенности предреализационной подготовки товаров;
- 3) Изучение приемов сортовой разрубки туши говядины и свинины;
- 4) Изучение приемов разделки рыбы;
- 5) Изучение порядка разделки окорока.

Задание 1

Ответить на вопросы

- 1) Перечислите операции по товарной обработке товаров

Ответ: Основные операции по товарной обработке товаров - это количественная и качественная приемка, распаковка, сортировка по видам и сортам, проверка упаковки, маркировки, очистка товаров от пыли и грязи, фасовка, придание им товарного вида, составление ценников.

2) К специфическим операциям подготовки продовольственных товаров относятся следующие

Ответ: Примером таких операций могут быть по фасовке т.п. весовых продовольственных и отдельных мелкоштучных непродовольственных товаров, накатки тканей, намотки ленты или тесьмы, предварительное нарезание товара, разделки мяса, устранение мелких дефектов обуви, предыдущее группирование мелкоштучных изделий на картах, щите, мелкая штопка трикотажных изделий, настройка музыкальных инструментов, проверка комплектности и испытания в действии радиотоваров, настройка телевизоров, очистки мебели от пыли и т.п.

- 3) Как определяются дозы фасуемых товаров?

Ответ: Товары в упаковках, которые упаковывают и запечатывают в отсутствие покупателя, при этом содержимое упаковки не может быть изменено без ее вскрытия или деформации, а масса, объем, длина, площадь или иные величины, указывающие количество содержащегося в упаковке товара, обозначены на упаковке.

- 4) Что указывается на упаковке расфасованного товара?

Ответ: Наименование; состав (ингредиенты); количество (масса, габаритные размеры); дата изготовления; срок годности/службы; условия хранения; номер партии; серии (для идентификации); наименование/ФИО и место нахождения фирмы-изготовителя/индивидуального предпринимателя; разрешительные документы (стандарты, знаки соответствия при сертификации, декларировании и пр.); цена в рублях.

5) Кем осуществляется и как регулируется количественная и качественная приемка товаров?

Ответ: Прием товаров на складе или в магазине требует определенно порядка. Поэтому есть инструкции, которые регулируют очередность приемки товаров по качеству и по количеству. Нужны они для снижения риска недостачи и инвентаризации. О том, как облегчить процесс приемки, читайте в нашей статье.

6) Где осуществляется распаковка товаров?

Ответ: Распаковка товаров производится на складах или в зонах хранения, при этом товар освобождается от транспортной упаковки и потребительской упаковки, если его реализация осуществляется поштучно.

7) Перечислите особенности сортировки товаров

Ответ: Основные операции по товарной обработке товаров - это количественная и качественная приемка, упаковка, сортировка по видам и сортам, упаковки, маркировки, очистка товаров от пыли и грязи, фасовка, придание им товарного вида, составление ценников.

8) Почему вмятины на банке консервов являются дефектом?

Ответ: К дефектам консервных банок относятся помятость, вакуумная деформация, ржавчина, подтек, «птички», бомбаж.

Помятость - наличие малых и больших вмятин. Органами санитарного надзора разрешается использовать помятые, но герметичные банки.

Вакуумная деформация - помятость корпуса в банках 3 кг и более. Из негерметичных банок при стерилизации выходят пар, воздух, жидкость. При охлаждении отверстие может закупориться, создается вакуум, приводящий к деформации. Такие банки могут быть причиной биологического бомбажа. Поэтому важно установить природу деформации.

Ржавчина - красно-бурые пятна на внешней поверхности банок. Это является препятствием к приему банок на хранение, поскольку в этих местах возможно прободение.

Активный подтек - наличие следов содержимого (соуса, бульона, жира), засохшего под фальцем у продольного шва. Консервные банки с таким дефектом подлежат технической утилизации или уничтожению.

Пассивный подтек - загрязнение поверхности банок содержимым других негерметичных банок.

«Птички» – деформация доньшек и крышек в виде уголков у бортиков банки. Консервы на хранение не принимаются, используются по разрешению врача санэпидстанции.

При бомбаже микробиологическом банки подлежат утилизации. При бомбаже химическом консервы используются по разрешению врача.

При бомбаже физическом консервы можно использовать в пищу.

9) Укажите ГОСТ, которым регламентируется маркировка продтоваров

Ответ: "ГОСТ Р 51074-2003. Национальный стандарт Российской Федерации. Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования Государственный Комитет Российской Федерации по стандартизации и метрологии национальный стандарт Российской Федерации".

10) Какие среды могут быть использованы для очистки товаров от загрязнений?

Ответ: Применять альтернативные, переработанные или биоразлагаемые материалы; совершенствовать конструкции изделий с целью уменьшения количества пластика, увеличения срока службы продукта, его ремонта и повторного использования; повышать перерабатываемость материалов ограничением количества полимеров, добавок и смесей; запрещать определенные виды одноразового пластика, оценивать жизненный цикл продукта и упаковки - это помогает выявить способы улучшения экологических параметров продукции на разных этапах её использования.

11) На какие сортовые куски разрубает говяжью тушу перед продажей?

Ответ: В связи с этим туши разрубает на отдельные сортовые отрубы. Шея; грудинка; грудинка; толстый край; тонкий край; оковалок; вырезка; брюшина; брюшина; лопатка; бедро; пашина; кострец; голяшка.

Задание 2

Особенности предреализационной подготовки товаров рассмотрены в таблице 1.

Таблица 1 – Особенности предреализационной подготовки товаров

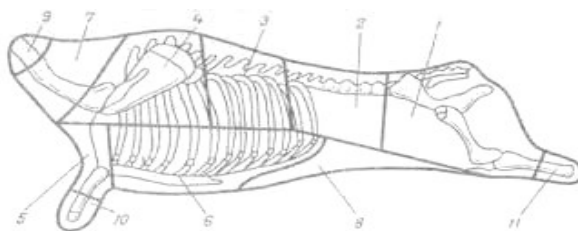
| Товарная группа | Особенности подготовки к продаже |
|----------------------|---|
| Бакалейные товары | Поступают в магазины, как правило, расфасованными. Продукты, упакованные в мешки, ящики, картонные коробки, перед продажей фасуют. При подготовке к продаже проверяют целостность упаковки, маркировку. |
| Кондитерские изделия | Расфасовывают в полиэтиленовые пакеты или укладывают навалом в магазинах самообслуживания. Фасованные кондитерские изделия рассортировывают и размещают по видам и сортам на полках, горках, прилавках. |

Продолжение таблицы 1 - Особенности предреализационной подготовки товаров.

| Товарная группа | Особенности подготовки к продаже |
|----------------------------|---|
| Хлебобулочные изделия | <p>При подготовке к продаже сортируют по сортам и видам, проверяют качество. По просьбе покупателя ржаной, пшеничный хлеб нарезают на две или четыре равные части. Баранки, сушки предварительно фасуют по 250, 500, 1 000 г. При подготовке хлебобулочных изделий к продаже, выкладке их в торговом зале особенно важно соблюдать требования санитарии и гигиены.</p> |
| Молоко и молочные продукты | <p>Относятся к скоропортящимся товарам, поэтому к продаже готовят минимальный запас. Товары должны быть тщательно проверены по качеству и рассортированы. Расфасованный творог, масло выкладывают на открытых холодильниках-прилавках. Сливочное масло, сыр развешивают без довесков, упаковывают в пергамент, целлофан, полиэтилен или термоустойчивую пленку. Сметану фасуют в полимерную упаковку. Монолит сливочного масла вынимают из тары на лотки, снимают с него пергамент и обязательно зачищают от штаффа — окислившегося пожелтевшего верхнего слоя. Зачищенный монолит масла с помощью струны нарезают на бруски, которые на подносе ставят на рабочем месте.</p> |
| Твердые сычужные сыры | <p>Протирают чистыми увлажненными полотенцами, а затем сухими полотенцами, загрязненную поверхность сыра зачищают. Крупные сыры нарезают на половины, четверти или восьмые части. Мягкие сычужные сыры вынимают из обертки и протирают полотенцем. Рассольные сыры и брынзу за час до продажи вынимают из рассола.</p> |
| Яйца | <p>Перед продажей проверяют на овоскопе.</p> |
| Мясо | <p>Поступает в магазин тушами, полутушами, четвертинами или фасованным. Перед продажей мяса необходимо проверить наличие на тушах клейм ветеринарно-санитарного надзора и упитанность. Нефасованное мясо требует значительной предварительной подготовки, которая включает: разделку полутуш и четвертин на сортовые отрубы мяса; фасовку — разрубку сортовых отрубов мяса на мелкие куски, тушек птицы — на части; взвешивание кусков мяса и тушек птицы; расценку и упаковку с указанием массы и стоимости; укладку на лотки, противни или в ящики для подачи в торговый зал.</p> |

Задание 3

Схема разделки говяжьей туши представлена на рисунке 1.



1 - тазобедренная часть; 2 - поясничная часть; 3 - спинная часть; 4 - лопатка, подплечный край; 5 - плечевая часть; 6 - грудная часть; 7 - шейная часть; 8 - пашина; 9 - зарез; 10 - передняя голяшка; 11 - задняя голяшка.

Рисунок 1 - Разделка говяжьей туши.

Обрезную свинину относят ко II категории. Для реализации в торговой сети и общественном питании выпускают: свинину I и V категорий, а также туши подсвинков в шкуре II категории; свинину II и III категорий без шкуры или со снятым крупномом; свинину обрезную.

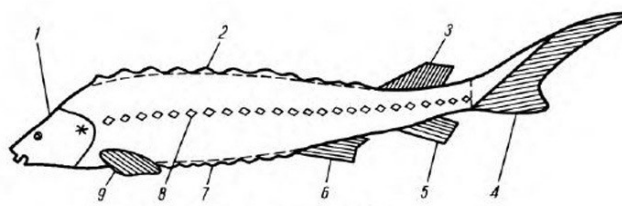
В розничную торговлю свинина I, II и III категорий поступает в виде продольных полутуш. Допускаются для реализации через торговую сеть свиные туши в шкуре массой менее 39 кг, без шкуры - менее 34 кг, не разделанные на полутуши, а также полутуши с нераспиленными первыми позвонками в шейной части. Такие туши разделяют в торговой сети на две продольные полутуши.

От свиных туш и полутуш, предназначенных для реализации в розничной торговой сети и общественном питании, отделяют баки с шейным зарезом непосредственно впереди 1-го шейного позвонка. Свинина V категории (мясо поросят) поступает целыми тушками, с головами и ногами, без внутренних органов.

Каждую полутушу свинины разрубают на семь отрубов (рис. 19), которые подразделяют на 1-й и 2-й сорта. Выход мяса (в %): 1-го сорта - 94, 2-го - 6. Мясо поросят для розничной торговли по данной схеме не разделяют..

Задание 4

Схемы разделки рыбы представлена на рисунке 2.



1 - голова; 2 - спинные жучки; 3 - спиной плавник; 4 - хвостовой плавник;

5 - анальный плавник; 6 - брюшной плавник; 7 - брюшные жучки; 8 - боковые жучки; 9 - грудной плавник

Рисунок 2 - Разделка рыбы.

Звенья крупных рыб, особенно белуги, разрезают на две-четыре части в продольном и поперечном направлениях в зависимости от величины рыбы. Масса кусков должна быть не более 4-5 кг, а длина 50-60 см. Такие куски удобны для нарезки на порции.

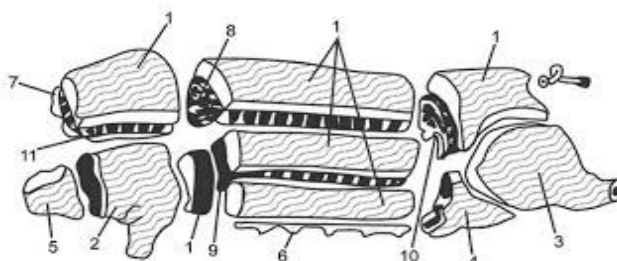
Дальнейшая обработка звеньев зависит от их кулинарного использования. Для варки звеньев целиком их предварительно ошпаривают и зачищают от боковых, брюшных и мелких костных жучек. После зачистки рыбу промывают холодной водой, смывая также образовавшиеся при этом на поверхности сгустки белка. Для сохранения формы в процессе варки звенья перевязывают шпагатом.

Для жаренья, припускания в целом виде или порционными кусками с кожей или без кожи у звеньев срезают хрящи, затем ошпаривают и зачищают от жучек. Порционные куски перед тепловой обработкой ошпаривают еще раз. Для этого их опускают на 1-2 мин в воду с температурой 95-97С (3-4 л на 1 кг рыбы). После ошпаривания куски промывают в воде. Потери при ошпаривании составляют 10-15%.

Стерлядь после размораживания, не ошпаривая, очищают от жучек, разрезают брюшко, удаляют внутренности, жабры и визигу. У стерляди, предназначенной для припускания в целом виде, спинные жучки отделяют после тепловой обработки, а у стерляди, предназначенной для варки, припускания и жаренья порционными кусками, - до тепловой обработки. Для приготовления порционных кусков потрошеную стерлядь пластуют после удаления спинных жучек, а затем нарезают поперек кусками.

Задание 5

Схема разделки окорока представлена на рисунке 3.



1 - шпик; 2 - лопатка; 3 - окорок; 4 - пашина; 5 - щечки; 6 - сосковая часть; 7 - шейка; 8 - корейка; 9 - ребрышки; 10 - хвостовые позвонки; 11 - хрящ.

Рисунок 3 - Схема разделки полутуши.

Отрубаем заднюю ножку по скакательному суставу, отрезаем хвост и с тазовой кости удаляем хвостовые позвонки вместе с прирезами мяса и жира. Можно придать окороку правильные пропорции, отрезав часть пашины: округлить окорок ножом (как указано пунктиром на схеме) со стороны открытых мышц, отделяя пашину и кусок шпика, и удалить окровавленные места.

Таким образом, разрубам тазовую кость (место показано линией «б»), далее снимаем вместе с мясом хвостовые позвонки, отделяем окорок, а шпик освобождаем от пашины. Ненужный жир с окорока (если хотите более постный вариант) удаляйте и используйте в качестве смальца.

2.5 Выполнение технологических операций по подготовке непродовольственных товаров к продаже

Содержание работы:

- 1) Изучение инструкции по технике безопасности при работе с торговым инвентарем;
- 2) Изучение предреализационной подготовки к продаже основных групп непродовольственных товаров;
- 3) Изучение и отработка способов складывания тканей:
 - а) штабами;
 - б) в накатку;
- 4) Изготовление планшетов для галантерейных товаров;
- 5) Изучение и отработка приемов осмотра обуви;
- 6) Изучение и отработка подготовки к продаже швейных, трикотажных товаров и головных уборов;
- 7) Оформление ответов на вопросы.

Ответы на вопросы:

1) Изучите инструкцию по технике безопасности при работе с торговым инвентарем.

Ответ:

1. Общие сведения о технологическом процессе и оборудовании на данном производственном участке. Основанные опасные и вредные производственные факторы.

2. Безопасные организация и содержание рабочего места.

3. Устройство станка (машины, механизма, прибора), опасные зоны оборудования, предохранительные приспособления и ограждения, системы блокировки и сигнализации.

4. Порядок подготовки к работе (проверка исправности оборудования, пусковых приборов, инструмента и приспособлений, блокировок, заземления и других средств защиты).

5. Безопасные приемы и методы работы; действия при возникновении опасной ситуации.

6. Спецодежда и средства индивидуальной защиты на данном рабочем месте и правила пользования ими.

7. Основные требования к обеспечению электробезопасности работников.

8. Схема безопасного продвижения работающих на территории цеха.

9. Требования безопасности при погрузочно-разгрузочных работах и транспортировании грузов, при эксплуатации подъемно-транспортных средств и грузоподъемных механизмов.

2) Изучите пререализационную подготовку к продаже основных групп непродовольственных товаров.

Ответ: Предпродажную подготовку товаров выполняют в целях сохранения качества товаров и создания привлекательных для покупателей внешнего вида товаров и/или упаковки. Предпродажная подготовка предусматривает уменьшение объема и количественное разделение товаров.

3) Изучите и отработайте способы складывания тканей:

а) штабами;

б) в накатку.

Ответ: Различают следующие способы складывания тканей: штабами и в накатку. При складывании штабами ткань перегибают то в одну, то в другую сторону. Ширина штаба должна быть 40-50 см (грубосуконные ткани) и 1м (остальные ткани). Затем полученные штабы, подгибая концы и дополнительно складывая их, окончательно оформляют в кусок.

При складывании в накатку ткань накатывают на кусок фанеры или картона. При одинарном складывании ткань оформляется в кусок во всю её ширину, а при дублированном – по длине вдвое лицевой стороной внутрь или вчетверо.

4) Изготовьте планшеты для галантерейных товаров:

а) накатайте на планшеты тесьму, ленты;

б) прикрепите к планшетам пуговицы.

Ответ: К галантерейным товарам относят товары, применяемые для туалета, украшения человека, одежды и домашнего обихода. Эти товары отличаются большим разнообразием ассортимента благодаря использованию различных материалов, способов производства и методов отделки.

Ассортимент галантерейных товаров по исходному сырью подразделяется на группы: кожевенно-галантерейные товары, текстильная галантерея, металлическая

галантерея, галантерея из пластических масс и поделочных материалов, щеточные изделия, зеркала.

Галантерейные товары объединяют широкий ассортимент товаров массового потребления, насчитывающий десятки тысяч наименований.

Выкладка ленты на планшете изображена на рисунке 4.

Выкладка пуговиц на планшете изображена на рисунке 5.

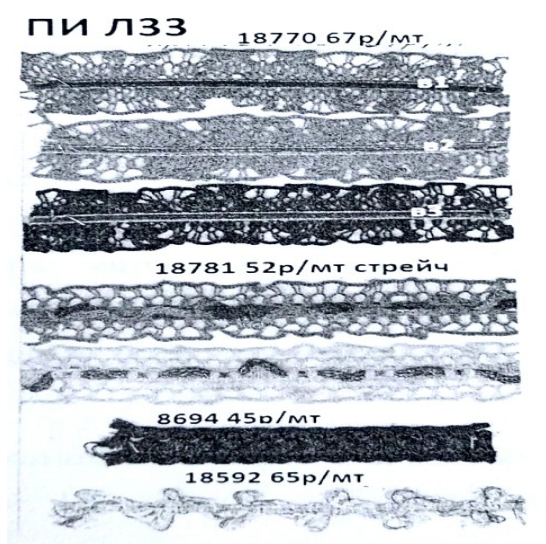


Рисунок 4 - Ленты на планшете

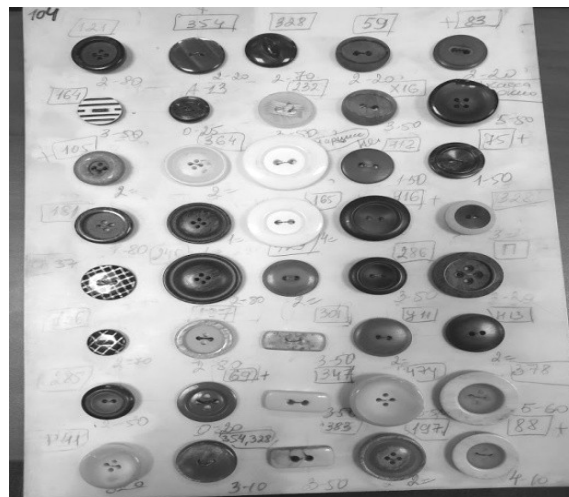


Рисунок 5 - Пуговицы на планшете

Изучите и отработайте приемы осмотра обуви.

1) Взять пару обуви в обе руки и соединить полупарывнутрними сторонами

Путем осмотра проверить:

а) правильность расположения, частоту стежков и их утяжку в строчке на носках и союзках,

б) парность этих деталей по длине, материалу, цвету, мерею,

в) расположение строчек, перфораций и других отделок,
г) отсутствие перекосов деталей, пороков материалов, ширину ранта и ее равномерность,

д) правильность расположения, частоту стежков и утяжку строчек ниточного шва, соединяющего подошву с рантом.

2) Переместив руки, взять обувь за пяточную часть и наклонить ее носками вниз

Проверить правильность расположения задних наружных ремней, качество строчек, затяжки и обработки верха в пяточной части, состояние, установку и отделку каблуков;

3) Прощупыванием проверить высоту, упругость и устойчивость задников.

Развернуть полупары носками в разные стороны, соединив их по линии задних наружных ремней или задних швов

Проверить:

а) парность обуви по высоте каблука, берцев и задников;
б) качество пристрачивания задников и союзок, а также приклеивание верха к заднику;

в) отсутствие пороков на деталях верха, загнутой и разведенности крыльев задника, нависание верха над подошвой;

г) расположение уреза подошвы по отношению к грани стельки;

д) длину и симметричность крыльев задника, состояние боковых поверхностей каблука и уреза подошвы, ее толщину;

е) проверить парность по высоте каблука в обуви на высоком и среднем каблуках.

4) Соединить обе полупары наружными сторонами, повернув их носками сначала к себе и вверх, а потом от себя вниз, чтобы пара оказалась подошвами кверху.

Проверить:

а) состояние ходовой поверхности подошв и каблуков, их отделку, нет ли бугров и впадин на подошве от неправильности простилания следа, расстояние крепителей от края и их расположение на подошве и каблуке;

б) качество порезки и заделки кожаных подошв при ниточных методах крепления, обработку передней части каблука и симметричность его расположения; четкость маркировки размера, полноты, розничной цены и клеймения фабричной марки.

5) Разворотом полупар сложить их подошвами друг к другу, а внутренними боковыми поверхностями к себе.

Проверить:

а) парность обуви по длине каблучков и подошв, ширине подошв и каблучков в отдельных местах, толщине подошв;

б) чистоту отделки уреза подошвы и каблучка, расположение подошвы по отношению к грани стельки, качество строчек на задинках и союзках;

в) состояние материалов верха с внутренней стороны;

г) Правую полупару отложить на стол, левую полупару взять правой рукой за пяточную часть, чтобы ладонь опиралась о каблук, а большой палец находился на подошве в геленочной ее части, а носочная часть полупары размещается на ладони левой руки.

б) Нажимая большим пальцем, проверить упругость геленка и качество подошвы; осмотреть каблук и проверить прочность его крепления, нет ли надсечек на подошве у фронта каблучка, как заходит язычок подошвы под каблук (у клеевой обуви), нет ли расщелин между каблучком и подошвой.

Повернуть полупару верхом к себе

Проверить:

а) прочность прилегания и надежность крепления подошвы по всему периметру;

б) расположение и частоту стежков строчки шва, соединяющего подошву с рантом, правильность строчек и прочность соединения деталей верха;

в) общее состояние материала: количество, расположение и качество крепления блочек, крючков, пряжек, пуговиц, кнопок и других приспособлений для удерживания обуви на стопе.

7) Вынимая руку из обуви, захватить пальцами левый берец, а левой рукой – правый.

Проверить:

а) состояние заднего внутреннего ремня, подкладки и стельки в пяточной части полупары;

б) качество строчек на деталях подкладки, качество прикрепления подкладки к заднику, правильность маркировки на подкладке и вкладной стельке.

Изучите и отработайте подготовку к продаже швейных, трикотажных товаров и головных уборов.

а) почистите швейные и трикотажные изделия.

б) отутюжьте их.

в) повесьте их на плечики.

Ответ: Основным способом сохранения внешнего вида трикотажных изделий при сухой и мокрой химической чистке является снижение механического воздействия на изделие при мойке, отжиме, сушке и отделке. Необходимо правильно комплектовать партию обрабатываемых изделий; при обработке трикотажных изделий вместе с текстильными изделиями использовать сетчатые мешки; снизить до минимума попадание воды в машину химической чистки; использовать только специальные препараты для мокрой химической чистки; соблюдать особые правила при влажно - тепловой обработке изделий.

Способы глажки:

Самым старым видом глажения является сухая методика. Она довольно быстра, может быть применена к различным вещам с изнанки и с лица. Многие предпочитают, впрочем, гладить ткани с увлажнением. Добавлять воду можно несколькими способами:

- 1) смачиванием поверхности вручную;
- 2) обрызгиванием из пульверизатора;
- 3) заворачиванием во влажную ткань;
- 4) накладкой мокрой марли.

Более современный подход - отпаривание. Оно возможно лишь в том случае, когда у утюга предусмотрена соответствующая функция.

После приготовления одежды, их очистки, отутюживания её необходимо правильно повесить в товарном зале. Внутри каждой секции все должно висеть отдельно: футболки, джинсы, куртки, платья. Для обуви лучше выделить отдельный угол. Цветовая гамма должна быть гармонична. Не вывешивайте товар, который будет резко отличаться по цвету от того, что висит рядом.

Ответьте на вопросы:

- 1) Каковы особенности подготовки к продаже тканей?

Ответ: Текстильные товары изделия из меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку и отутюживание изделий и мелкий ремонт.

- 2) Каковы особенности подготовки к продаже швейных товаров?

Ответ: Швейные изделия распаковывают, рассортировывают, проверяют их качество и цены. При необходимости эти изделия чистят и отутюживают. В торговом зале швейные и трикотажные изделия размещают на вешалах и кронштейнах сгруппированными по половозрастному признаку, группам (верхняя одежда, легкое

платье, верхний трикотаж и т. д.), видам, моделям, размерам, ростам и полнота. Отдельные образцы швейных и трикотажных товаров помещают во внутримагазинные витрины на манекенах и стендах.

3) В какой последовательности следует чистить:

а) мужское пальто;

б) женское пальто.

Ответ:

а) Мужское пальто чистят в последовательности: воротник - правая пола - верх правого рукава - низ правого рукава - спинка - верх левого рукава - низ левого рукава - левая пола.

б) Женское пальто чистят в последовательности: левая пола - левый рукав - спинка - правый рукав - правая пола.

4) В какой последовательности следует утюжить пиджак?

Ответ: Пиджак утюжат в последовательности: воротник - борта - левая пола - спинка - окат - рукава.

5) Каковы особенности подготовки к продаже галантерейных товаров?

Ответ: Товары выкладываются на оборудование в индивидуальной упаковке. Выкладка и продажа недоброкачественных и потерявших товарный вид изделий запрещаются. Образцы галантерейных товаров, не имеющие обозначенных цен, обеспечиваются четко оформленными ценниками единого образца.

3 Мерчандайзинг

3.1 Выполнение технологических операций по выкладке продовольственных товаров

Содержание работы:

- 1) Оформление ответов на вопросы;
- 2) Изучение способов выкладки товаров на торговом оборудовании;
- 3) Изучение основных принципов выкладки товаров на торговом оборудовании;
- 4) Изучение особенностей выкладки товаров на торговом оборудовании;
- 5) Выполнение индивидуальных заданий по вариантам (приложение А).

Ответьте на вопросы:

- 1) Что такое мерчандайзинг?

Ответ: Мерчандайзинг - часть процесса маркетинга, определяющая методику продажи товара в магазине. Мерчандайзинг призван определять набор продаваемых в розничном магазине товаров, способы выкладки товаров, снабжение их рекламными материалами, цены.

- 2) Основное назначение мерчандайзинга?

Ответ: продвижение того или иного товара, марки, вида или упаковки.

- 3) Что такое управление запасами товаров?

Ответ: Управление запасами - рационализация запасов произведенных товаров, незавершенного производства, сырья и других объектов деятельности предприятия с целью уменьшения затрат хранения при обеспечении уровня обслуживания и бесперебойной работы предприятия.

- 4) Как рационально разместить рекламно - информационные материалы в торговом зале?

Ответ: рекомендуется размещать рекламу только для 15-20% товаров, которые приносят наибольшую прибыль); постоянная сменяемость рекламных материалов в торговом зале (т. к. постоянные покупатели привыкают их видеть и перестают замечать).

- 5) Каковы особенности подготовки к продаже галантерейных товаров?

Ответ: Товары выкладываются на оборудование в индивидуальной упаковке. Выкладка и продажа недоброкачественных и потерявших товарный вид изделий запрещаются. Образцы галантерейных товаров, не имеющие обозначенных цен, обеспечиваются четко оформленными ценниками единого образца.

6) Зависимость продаж товара от положения на полках.

Ответ: Это довольно простая психология, но ее необходимо принимать во внимание. «Приоритетные полки». Решая, какой товар ставить на полки, находящиеся на уровне глаз, следует руководствоваться принципом: в наиболее выгодном положении должен находиться товар, приносящий наибольшую прибыль.

7) Какие принципы нужно учитывать при выкладке товаров?

Ответ:

1. наглядность. Предложенные в магазине товары должны быть не только хорошо видны, но и доступны для посетителей;

2. системность. При размещении любой продукции требуется определенный порядок. Это говорит о том, что ее нужно группировать в зависимости от назначения. Например, соки размещать следует на полках с бакалеей. Если это магазин одежды, то разделять отдельно нужно предметы мужского и женского гардероба, летние и зимние вещи;

3. достаточность. На полках и витринах представить необходимо обширный ассортимент;

4. эффективность. Каждый сантиметр площади должен быть задействован эффективно. Для достижения этого важно грамотно подобрать оборудование и правильно размещать его в торговом зале.

8) Что такое планограмма выкладки товаров?

Ответ: Планограмма - это схематическое изображение товара на полке, с указанием его количества (точного товарного запаса).

9) Какие требования предъявляются к внешнему виду товара в торговом зале?

Ответ:

1. Товар, размещенный на уровне глаз, как правило, раскупается лучше всего. Многие недобросовестные продавцы часто выставляют таким образом продукты, у которых истек срок годности, поэтому следует внимательно читать этикетки.

2. Продукция на передней части полки не может иметь более пяти позиций.

3. Сами стеллажи не должны быть полупустыми, взгляд потребителя должен видеть изобилие предметов. Подобного эффекта помогают добиться верхние зеркала.

4. Наше внимание всегда привлекают насыщенные и яркие оттенки, поэтому создание цветного блока вызовет и клиента интерес.

5. Объемная выкладка увеличивает спрос на определенный товар, поскольку она сразу воспринимается как распродажа.

6. Следует выставлять маленькие упаковки слева, а большие справа. У посетителя магазина такая расстановка вызывает лучшее восприятие.

7. На нижних полках располагают товары, которые люди покупают осознанно. Например, объемные канистры с напитками, тяжелые пакеты со стиральным порошком и др.

10) Каковы правила оформления ценников?

Ответ: Должна быть указана цена, наименование и сорт товара. Написана цена за вес или единицу товара, после цифр указано, что цена в рублях. Наименование должно быть понятным покупателю, чтобы он не спутал, к какому товару относится ценник. Если вы продаете в кредит, укажите полную стоимость кредита.

11) Кто является лицом магазина?

Ответ: Продавец-консультант должен соответствовать уровню магазина, быть «лицом» магазина в прямом и переносном смысле, нести «дух роскоши» покупателям и одновременно выступать в качестве эксперта и знатока продаваемых в магазине товаров.

12) Какие цвета оказывают наиболее сильное влияние на покупателей?

Ответ: Импульсивные покупатели лучше реагируют на красный, оранжевый, черный и синий цвета; покупатели, которые склонны планировать свои покупки, лучше реагируют на светло-розовый, голубой и темно-синий.

13) Какое влияние на покупателей оказывает музыка?

Ответ: Использование музыкального оформления не дает мгновенного прироста продаж и не увеличивает число посетителей. Но оно определенно имеет отложенный, накопительный эффект. Покупатели привыкают к приятной атмосфере магазина, обращают внимание на объявления в эфире.

14) Какую музыку нужно использовать в магазинах?

Ответ: К такой музыке относится плавный джаз, лаундж, легкая инструментальная музыка, разумно чередующаяся с англоязычными хитами или шлягерами отечественной эстрады.

Задание 2.

Характеристика способов выкладки представлена на таблице 2.

Таблица 2 - Способы выкладки товаров.

| Способ выкладки | Характеристика способа выкладки | Эффективность применения |
|------------------------|---|---|
| 1. По товарным группам | На одной полке расположен товар одной группы от разных производителей и по разной цене. | Такой способ выкладки удобен для посетителей со средним уровнем дохода: не сходя с места, можно сравнить качество и цены. |

Продолжение таблицы 2 – Способы выкладки товаров.

| Способ выкладки | Характеристика способа выкладки | Эффективность применения |
|-------------------------------------|--|--|
| 2. По производителям или по брендам | Товар выкладывают по брендам, которые занимают целую часть площадки. Можно выбирать среди определённых брендов. | При такой выкладке упрощается процесс управления запасами, т.к. оперативно обнаруживается недостаток конкретных наименований товаров. |
| 3. Вертикальная выкладка | Однородные товары выкладываются на полках по вертикали, сверху вниз. Распределение товара должно быть строгим, от меньшего к большему. Меньший располагается на верхних полках, а больший на нижних. | Это комфортно для покупателей любого роста, не нужно наклоняться или тянуться вверх, чтобы взять нужный товар, когда он прямо перед глазами. |
| 2. По производителям или по брендам | Товар выкладывают по брендам, которые занимают целую часть площадки. Можно выбирать среди определённых брендов. | При такой выкладке упрощается процесс управления запасами, т.к. оперативно обнаруживается недостаток конкретных наименований товаров. |
| 3. Вертикальная выкладка | Однородные товары выкладываются на полках по вертикали, сверху вниз. Распределение товара должно быть строгим, от меньшего к большему. Меньший располагается на верхних полках, а больший на нижних. | Это комфортно для покупателей любого роста, не нужно наклоняться или тянуться вверх, чтобы взять нужный товар, когда он прямо перед глазами. |

Задание 3.

Назовите основные принципы выкладки товаров на торговом оборудовании штабами:

- 1) Выставлять самую дешёвую и объёмную продукцию на нижних полках;
- 2) Полки на уровне глаз покупателя - самые привлекательные;
- 3) На верхних полках располагать товары устойчивого спроса;
- 4) Товар с истекающим сроком реализации располагать ближе к покупателю;
- 5) Товар, расположенный правее - в более выгодном положении;
- 6) Размещать в центральной части стеллажа самые продаваемые товары.

Изучите особенности выкладки товаров на торговом оборудовании.

Таблица 3 - Особенности выкладки товаров на торговом оборудовании.

| Наименование товара | Вид оборудования и приспособления, применяемого для выкладки товара | Особенности выкладки |
|---------------------|---|----------------------|
|---------------------|---|----------------------|

Продолжение таблицы 3 - Особенности выкладки товаров на торговом оборудовании.

| Наименование товара | Вид оборудования и приспособления, применяемого для выкладки товара | Особенности выкладки |
|--------------------------|---|--|
| 1)Хлебобулочные изделия | Лотки, ящики, корзины, пристенные шкафы. Сушки и баранки можно, нанизав на шпагат, расположить связками на прилавке. Сухари выкладывают в вазы или корзиночки различных форм. | Товары из одной категории следует выкладывать вертикально Для продукции собственного изготовления или дорогих вариантов требуется выделить отдельные стеллажи Возле каждого наименования должен размещаться ценник |
| 2) Бакалейные товары | Разные стеллажи для разных видов товаров, шкафы, полки | Рекомендуется выполнять по принципу «товарного соседства», каждая товарная группа бакалейной продукции должна «сосуществовать» с наиболее подходящими ей видами товаров. |
| 3)Кондитерские изделия | Холодильные камеры, шкафы, прилавки, стеллажи, | Продукты повседневного спроса лучше размещать на одной витрине Чем дешевле товар, тем ниже полка его размещения. |
| 4) Молочные товары | Пастеризатор, стерильно-охлаждающая установка, морозильные камеры. | Должно выставляться в отдельном разделе продуктов |
| 5) Колбасные изделия | Шприцы для наполнения оболочек (сосиски, колбаса) | Выкладка по производителям. |
| 6) Рыбные товары | Ёмкости для оттаивания рыбы, аквариумы, термоконтейнеры, холодильные и морозильные камеры. | Выкладка свободная, совместная с различными типами рыбы. |
| 7) Консервные товары | Упаковочные аппараты и упаковка. | Выкладка по образцам (различный вес, форма) |
| 8) Алкогольная продукция | Прилавки, боксы, стеллажи. | Выкладка по странам производителям, по видам алкоголя. |
| 9) Свежее мясо | Слайсеры | Выкладка с правильным соседством с другими продуктами |
| 10) Свежая рыба | Ножи, тёрки, скребки для очистки рыбы. | Выкладка навалом, для создания образа свежести. |
| 11)Фруктоовощные товары | Нарезка, шинкование, очистка овощей, измельчение зелени. | В соответствии с реализуемой продукцией. |

Выполните индивидуальные задания по вариантам

1) Оформить ценник на выкладываемый товар.

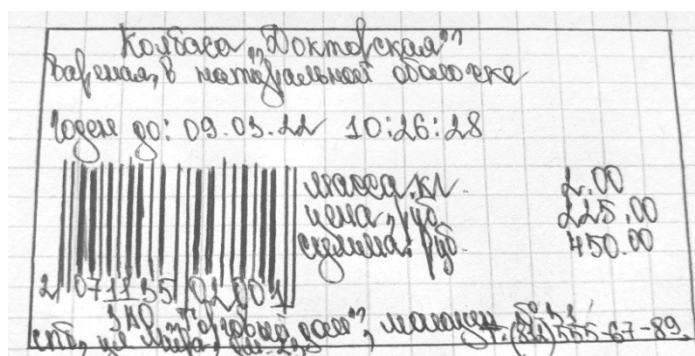


Рисунок 6 - Ценник на выкладываемый товар

2) Расположить информационные материалы на продаваемый товар.

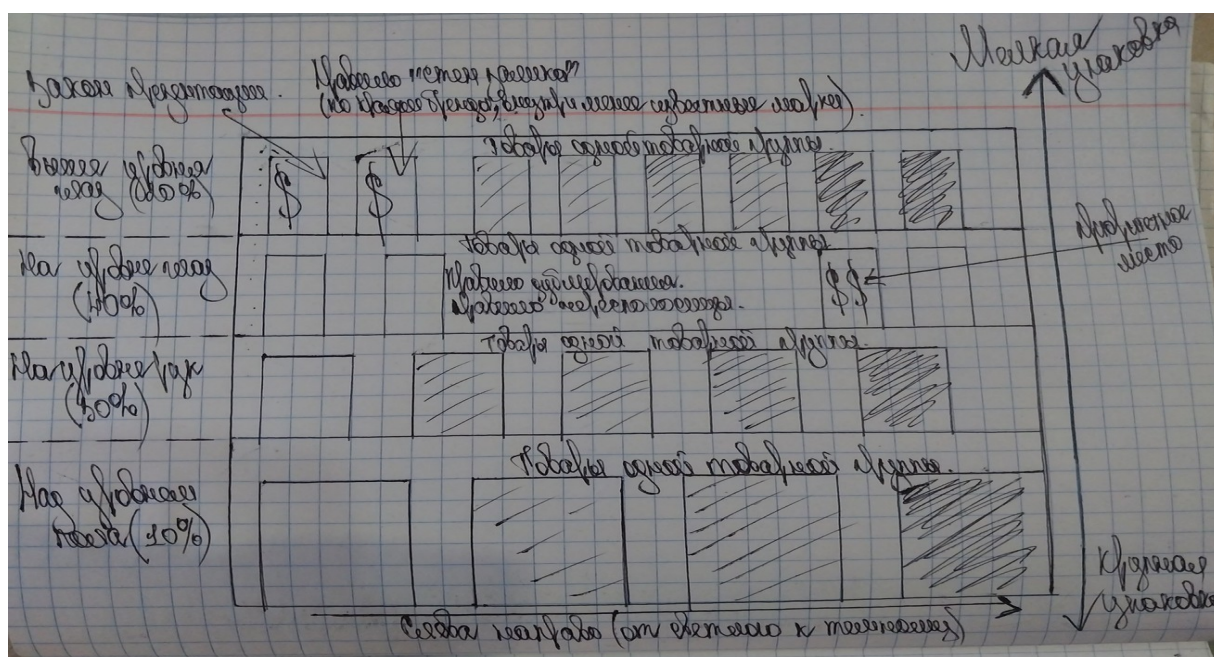


Рисунок 7 - Планограмма выкладки йогуртов

3.2 Выполнение технологических операций по выкладке непродовольственных товаров

Содержание работы:

- 1) Составление определения термина «Выкладка» из слов, расположенных в случайном порядке;
- 2) Формулирование перечня задач выкладки товаров, вставив пропущенные слова из предложенных;
- 3) Изучение и отработка приемов и способов показа тканей в витрине, платков и шарфов, швейных и трикотажных товаров;
- 4) Оформление оконной витрины;
- 5) Оформление ответов на вопросы;

6) Рассмотрение вариантов выкладки непродовольственных товаров в магазинах - выявление недостатков выкладки товаров в магазинах;

7) Разработка схемы выкладки непродовольственных товаров (по выбору студента).

Ответы на вопросы.

Задание 1.

Составьте определение термина «Выкладка» из слов, расположенных в случайном порядке

Ответ: Выкладка товаров - услуга предназначенная для облегчения поиска и выбора потребительских предпочтений, а так же демонстрации необходимых товаров.

Задание 2

Сформулируйте перечень задач выкладки товаров, вставив пропущенные слова из предложенных:

Ответ:

1. Стимулировать сбыт в магазине.
2. Создать конкурентное преимущество магазина и отдельных марок.
3. Сформировать приверженность к магазину; увеличить число лояльных потребителей и завоевать новых.
4. Совершенствовать торгово-технологический процесс в магазине.
5. Влиять на поведение покупателей.

Задание 3.

Изучите и отработайте:

- приемы показа тканей в витрине;
- способы показа платков и шарфов;
- способы показа швейных и трикотажных товаров.

Ответ: Приемы показа тканей в витрине.

Существует множество приемов выкладки, основными из которых являются следующие:

1) ткани с крупным узором показываются на планшетах, цилиндрах, рейках, манекенах; такие ткани нельзя драпировать в мелкую складку, так как при этом разбивается рисунок;

2) платьевые шерстяные, натуральные шелковые и другие мягкие ткани из натуральных волокон драпируют в прямую складку или в складку с угла; такие складки пластичны и образцы тканей красиво провисают;

- 3) ткани для мужских костюмов показывают на планшетах, в драпировке;
- 4) ткани для занавесей выставляют на подвешенной рейке. В практике декорирования тканей используется прием "натянутой складки". С его помощью демонстрируют ткани для повседневной одежды. Отрезы различных тканей прикладываются вплотную друг к другу, создавая единое полотнище. В таком показе можно объединить ткани, цвета которых близки по спектральному составу, но различны по тону и насыщенности (например, оттенки красного, синего, зеленого). Можно показывать ткани и в последовательности цветового спектра (от фиолетовых до красных).

Способы показа платков и шарфов

1. Привязать шарфы к предметам декора, например, к лестнице;
2. Развесить шарфы хаотично по вешалкам;
3. Украсить платками и шарфами манекены;
4. Развесить шарфы так, чтобы получилась инсталляция;
5. Свернуть шарфы и платки в рулоны;
6. Собрать букет из шарфов;
7. Обвязать платком стеллаж;
8. Сделать из платков и шарфов юбку;
9. Вешать шарфы или платки на прищепки;
10. Повязать платок на сумку;
11. Сделать «мороженое» с помощью шарфа и вафельного рожка;
12. Аккуратно сложить платки слоями в прозрачную вазу

способы показа швейных и трикотажных товаров.

Швейные и трикотажные товары группируют по видам, моделям, размерам, росту и размещают на вешалках и кронштейнах. Белье укладывают на полки. Отдельные образцы швейных и трикотажных изделий помещают в витрины, выставляют на манекенах и стендах. Товары для мужчин, женщин и детей размещают в торговом зале отдельно.

Задание 4

Оформите оконную витрину.

- а) группа товаров - цветы, букеты;
- б) эскиз витрины представлен на рисунке 8;
- в) инвентарь для показа товаров на витрине - полки, цветочные горшки;
- г) товары на витрине - цветы, букеты, рассада, семена;
- д) рекламный ценник представлен на рисунке 9.



Рисунок 8 - Оконная витрина магазина цветов.

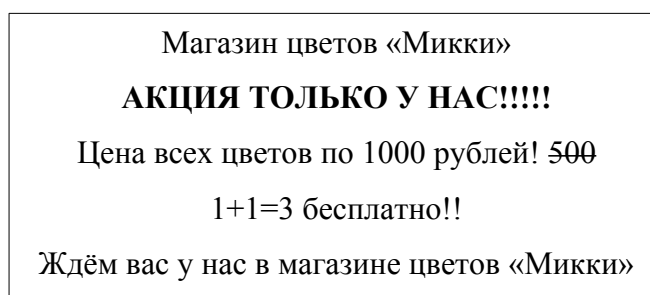


Рисунок 9 - Рекламный ценник.

Задание 5.

Ответьте на вопросы:

1) Назовите приемы показа ткани в витрине?

Ответ: Ткани, выставляемые в витрине, оформляются в виде целой серии, в соответствии с имеющимся ассортиментом: хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные. Возможен и другой подход к оформлению - тематический, когда ткани подбираются в зависимости от их назначения и возможного использования.

Тематика витрин может быть самой разнообразной: «Ткани для отдыха и спорта», «Ткани для вечернего туалета», «Ткани для повседневной одежды», «Ткани для детей». Использование тканей в декоративных целях может быть представлено в тематической витрине «Ткани для детской комнаты», «Ткани для кухни», «Ткани для интерьера квартиры». В таких тематических витринах можно сочетать разнообразные ткани.

2) Как подразделяют витрины по характеру оформления?

Ответ:

1. Товарные - основу таких витрин составляет товар без использования декоративных элементов (например, магазин одежды в витрине демонстрирует прохожим одежду, а автомобильные салоны - машины). Такой тип витрин рассчитан в первую

очередь на реального покупателя, который интересуется конкретным товаром, а не решил просто заглянуть на огонек;

2. товарно-декоративные - в таких витринах наряду с товаром применяются декоративные элементы, с помощью которых подчеркиваются наиболее характерные особенности и свойства товара (например, таких товаров, как бытовая техника: холодильники, стиральные и посудомоечные машины);

3. сюжетные - витрины, оформленные с использованием какой-либо жанровой сценки. Такие витрины целесообразно создавать в магазинах по продаже детских товаров (например, на темы детских сказок, мультфильмов и т.д.);

4. тематические - витрины, выполненные на определенную тему: к праздникам, юбилеям, торжественным событиям, сезонным скидкам.

5. По техническим средствам оформления витрины бывают:

6. статичные;

7. динамические;

8. комбинированные.

9. В них можно устанавливать механические устройства и другие приспособления для придания экспозиции движения, динамики.

3) Какие подразделяют витрины по товарному признаку?

Ответ:

1. комбинированные - рекламируют изделия нескольких товарных групп, связанных общностью спроса или потребления (например, в витринах магазинов по продаже спортивных товаров можно организовать показ предметов по таким микрокомплексам, как "Товары для водного спорта", "Товары для рыбака-спортсмена" и т.д.);

2. специализированные - демонстрируют товары одной товарной группы (например, в магазинах по продаже электробытовых приборов осуществляется отдельный показ стиральных машин, пылесосов, холодильников и т.д.);

3. узкоспециализированные - рекламируют часть изделий товарной группы (например, фотоаппараты, часы, мужские сорочки).

4) Какие правила необходимо соблюдать при оформлении витрин?

Ответ:

При оформлении витрины всегда нужно помнить:

1. грамотном подборе цветов;

2. хорошем освещении;

3. красивых ценниках на всех выставленных товарах;

4. экспериментах;

5. удачном композиционном решении.

6. соблюдении правила пространственной перспективы. При разработке идеи нужно помнить, что пешеходы-покупатели рассматривают витрины с близкого расстояния, а не издалека;

7. соответствии стилового решения дизайну интерьера и имиджу магазина;
8. наличии манекенов на витрине магазинов одежды;
9. красивых дверях.
10. отремонтированном и ухоженном фасаде здания, в котором расположена витрина

5) В чем отличие рекламных и обычных ценников?

Ответ: обычный ценник показывает информацию о товаре, рекламный, в свою очередь, привлекает внимание к новому товару, акции на него

Задание 6.

Рассмотрите варианты выкладки непродовольственных товаров в магазинах.

Выявите недостатки выкладки товаров в магазинах.

1



2



3



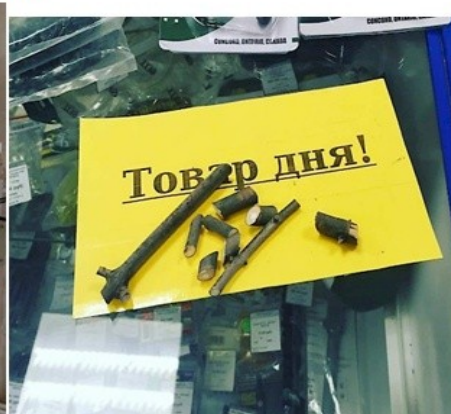
4



5



6



7



В первом варианте выкладки ценники перекрывают обзор товара;

Во втором варианте выкладки товары расположены небрежно, нельзя определить какой ценник подходит к товару;

В третьем и четвёртом вариантах проблемой выкладки является пустота на прилавках;

В пятом варианте выкладки товары разных категорий расположены на одном стеллаже;

В шестом варианте на вывеске «товар дня!» лежат ветки;

В седьмом варианте выкладки товара ценники написаны от руки, что может привести к трудностям разбора надписей.

Задание 7.

Разработайте схему выкладки непродовольственных товаров.

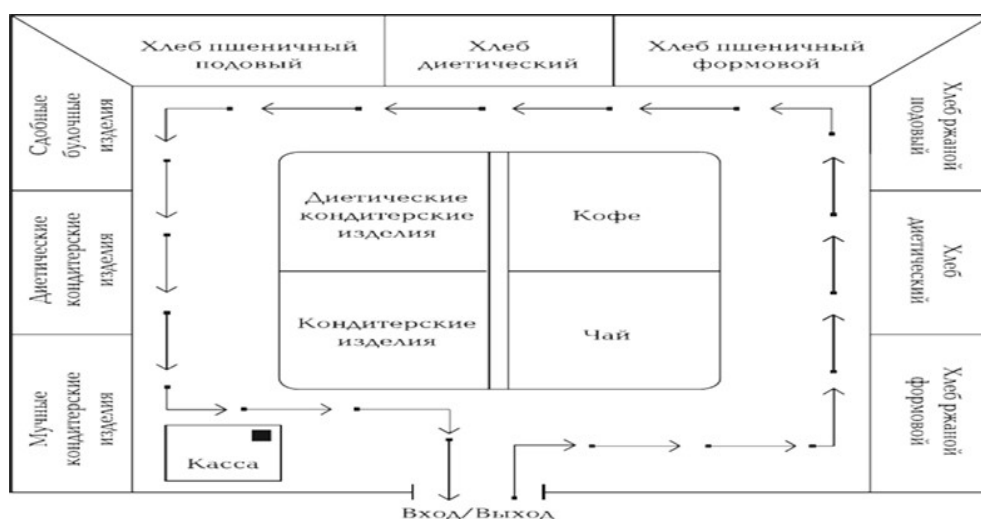


Схема 3 - Выкладка непродовольственных товаров.

3.3 Выполнение технологических операций по реализации продовольственных товаров

Содержание работы:

- 1) Изучение инструкции по охране труда для продавца продовольственных товаров;
- 2) Изучение санитарных правил и норм для предприятия продовольственной торговли;
- 3) Изучение ассортимента продовольственных товаров;
- 4) Изучение правил (особенностей) продажи и обмена продовольственных товаров;
- 5) Изучение маркировки продовольственных товаров;
- 6) Изучение приемов продажи продовольственных товаров;

- 7) Составление диалога между покупателем и продавцом при продаже продовольственных товаров;
- 8) Изучение и отработка приемов упаковки продовольственных товаров;
- 9) Заполнение таблицы Методы продажи продовольственных товаров;
- 10) Оформление ответов на вопросы.

Задание 1.

Изучите инструкцию по охране труда для продавца продовольственных товаров и выпишите основные правила по технике безопасности при выполнении технологического процесса.

Ответ:

Продавцу-кассиру необходимо:

1. проходить повторный инструктаж по охране труда на рабочем месте не реже, чем один раз в 6 месяцев;
2. проходить внеплановый инструктаж при изменении технологического процесса или правил по охране труда; при модернизации или замене оборудования и приспособлений;
3. при изменении условий и организации труда; при нарушении требований охраны труда; при перерывах в работе более 60 календарных дней;
4. проходить периодический медицинский осмотр в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов;
5. проходить проверку очередную проверку знаний требований охраны труда не реже 1 раза в год;
6. соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка;
7. соблюдать требования должностной инструкции;
8. соблюдать требования по эксплуатации оборудования;
9. соблюдать требования настоящей инструкции, инструкции о мерах пожарной безопасности, инструкции по электробезопасности.

Продавцу-кассиру следует:

1. одежду и личные вещи оставлять в гардеробной;
2. перед началом работы мыть руки с мылом, надевать чистую санитарную одежду;
3. мыть руки с мылом после посещения туалета, а также после каждого перерыва в работе и соприкосновения с загрязненными предметами;
4. не принимать пищу на рабочем месте;

5. не хранить в карманах халатов, санитарной одежды предметы личного туалета, сигареты и другие посторонние предметы;
6. не допускать на рабочее место посторонних лиц;
7. не оставлять открытой дверь в зону работы с кассой;
8. в случае проветривания помещения в летнее время производить обязательную надежную фиксацию двери;
9. не перегружать полки витрин при расстановке товара;
10. быть аккуратным при расстановке товара в стеклянной таре.
11. Продавцу-кассиру необходимо соблюдать осторожность при обслуживании холодильников, компьютера, контрольно-кассовых машин, подключенных к электрической сети:
12. проверять шнур и вилку электрооборудования на отсутствие нарушения изоляции;
13. проверять, чтоб шнуры питания не соприкасались с острыми выступами или режущими кромками приборов и оборудования;
14. не прикасаться к оборудованию мокрыми руками;
15. мойку и чистку оборудования производить только после отключения оборудования от сети.

В случае обнаружения признаков замыкания электропроводки на корпус (пощипывание при касании с металлическими частями) оборудование следует немедленно отключить от сети и вызвать квалифицированного работника для устранения неисправности.

Продавцу-кассиру необходимо извещать своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, произошедшем на производстве, об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого заболевания.

Задание 2.

Изучите санитарные правила и нормы для предприятия продовольственной торговли.

Ответ: Продовольственные магазины, расположенные в канализованной зоне, должны быть оборудованы устройствами внутреннего хозяйственно-питьевого водопровода и внутренней канализацией.

Качество воды должно удовлетворять требованиям действующего ГОСТа "Вода питьевая". Устройство в магазинах внутреннего водопровода при отсутствии сетей внутренней канализации не допускается.

Устройство внутреннего водопровода должно отвечать требованиям СНиП-глава П-Г.1-62 "Внутренний водопровод жилых и общественных зданий. Нормы проектирования" и глава П-Г.8-62 "Горячее водоснабжение. Нормы проектирования".

При отсутствии в районе расположения магазина централизованного хозяйственно-питьевого водопровода допускается устройство местной системы водоснабжения с выбором источника по согласованию с местной санитарно-эпидемиологической станцией. Источник должен обеспечивать снабжение магазина водой питьевого качества. Допускается при необходимости по согласованию с местной санитарно-эпидемиологической станцией использование для хозяйственно-питьевых нужд привозной воды.

Устройство внутренней канализации магазинов должно отвечать требованиям СНиП-глава П-Г.4-62 «Внутренняя канализация жилых и общественных зданий. Нормы проектирования».

Системы фекальной и производственной канализации должны проектироваться полностью раздельными. Подключение производственной канализации к стоякам фекальной канализации запрещается.

Прокладка горизонтальных труб и стояков производственных стоков в торговых залах, в помещениях для хранения и подготовки товаров к продаже и в моечных допускается только при условии заключения горизонтальных труб и стояков в оштукатуренные короба.

В магазинах, размещаемых в жилых зданиях, допускается прокладывать стояки фекальной канализации из верхних этажей через помещения магазина при условии, если стояки на всю высоту помещения магазина не имеют ревизий и заключены в оштукатуренные короба.

Условия отведения сточных вод должны отвечать требованиям «Правил охраны поверхностных вод от загрязнения сточными водами» № 372-61.

Для магазинов, расположенных в районах, не имеющих канализации, допускается устройство (по типовому проекту) дворовых уборных с водонепроницаемыми выгребными ямами, располагаемыми не менее чем в 25 м от магазина. Выгребные ямы могут заполняться не более 2/3 объема, после чего содержимое должно вывозиться.

Внутренние части уборных (сиденье, пол, стенки вокруг очков) должны ежедневно дезинфицироваться 3-5%-ным осветленным раствором хлорной извести.

Производственные отходы и мусор должны собираться в плотно закрывающиеся мусоросборники, расположенные на бетонированных площадках на расстоянии не менее 25 м от окон и дверей помещений магазина.

Мусоросборники должны систематически очищаться и дезинфицироваться 10%-ным раствором хлорной извести (на ведро воды 1 кг хлорной извести).

Вновь строящиеся магазины должны быть оборудованы отоплением и приточно-вытяжной вентиляцией с подогревом приточного воздуха в зимнее время года. Устройство отопления и вентиляции должно отвечать требованиям главы П-Г.7-62 СНиП "Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. Нормы проектирования".

В магазинах с количеством рабочих мест продавцов до девяти, а в магазинах с самообслуживанием с количеством рабочих мест контролеров-кассиров до трех включительно вентиляция может предусматриваться только вытяжная без организованного притока.

Охлаждаемые камеры для хранения овощей, фруктов, ягод должны быть оборудованы приточно-вытяжной вентиляцией с механическим побуждением, самостоятельной, не связанной с вентиляционными системами магазина.

Вентиляция охлаждаемых камер для хранения овощей, фруктов и ягод через отверстия или воздухоотводы, выходящие из камер непосредственно наружу, не допускается.

Должен обеспечиваться постоянно правильный режим эксплуатации вентиляционного оборудования.

Задание 3.

Изучите ассортимент продовольственных товаров и запишите в отчет классификацию продовольственных товаров на группы, подгруппы, виды и разновидности.

Ответ: Зерномучные товары; овощи, плоды и грибы; вкусовые товары; кондитерские товары; пищевые жиры; молочные товары; мясные товары; рыбные товары; яйца и яичные товары.

Задание 4.

Изучите и кратко опишите правила (особенности) продажи и обмена продовольственных товаров.

Ответ:

На расфасованном товаре указывается:

1. наименование;
2. вес;
3. цена за килограмм;
4. стоимость отвеса;

5. дата фасования;
6. срок годности;
7. номер или фамилия весовщика.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде.

Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

Продавец при осуществлении своей деятельности обязан соблюдать обязательные требования к организации и осуществлению торговой деятельности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Организации, осуществляющие розничную продажу алкогольной продукции, до подачи алкогольной продукции в торговый зал проверяют подлинность федеральных специальных марок и акцизных марок визуально, а также с использованием доступа к информационным ресурсам Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка.

Задание 5.

Изучите маркировку продовольственных товаров и запишите отчет, какая информация указывается на потребительной упаковке продовольственного товара (5 наименований).

Ответ: дата изготовления, срок годности, пищевая ценность, наименование, место нахождения изготовителя.

Задание 6.

Изучите приемы продажи продовольственных товаров и запишите в отчет:

- а) приемы нарезки сыров, используя «Схему нарезки сыров»;
- б) приемы нарезки колбасных изделий, используя Схему «Приемы нарезки колбасы»;
- в) приемы продажи развесных товаров.

Ответ:

а) Крупные или квадратные сыры нарежьте на сегменты. Нарежьте на острые треугольники сыры типа Баи. Сыры цилиндрической формы нарежьте на высокие сегменты. Маленькие сыры нарежьте пополам. Голубые сыры нарежьте со скошенным

краем. Сыры типа Фурм нарежьте на тонкие ломтики. Сыры пирамидной или конической формы нарежьте на доли. Большие сыры крупной формы разрежьте на два приёма.

б) Крупную колбасу нарезать под углом 90 градусов. Закрученную колбасу нарезать под углом 45 градусов. Тонкую колбасу нарезать под углом 25-30 градусов.

в) Продажа с использованием весов, не подключенных к кассовому аппарату.
Продажа через специализированные торговые весы, подключенные к кассовому аппарату.
Продажа развесных товаров в составе другого товара или продукта

Задание 7.

Составьте диалог между покупателем и продавцом при продаже продовольственных товаров.

Ответ:

- Покупатель: Здравствуйте, мне маленькую пачку чёрного чая «Виктория».
- Продавец: Здравствуйте, с вас 25 рублей.
- Покупатель: Вот.
- Продавец: Ваша сдача: 25 рублей.

Задание 8.

Изучите и отработайте приемы упаковки продовольственных товаров.

Ответ:

1. Жесткая. Используется преимущественно для хранения, транспортировки продовольственной группы товаров. Преимуществом этой упаковки является повышенная прочность, за счет чего гарантируется максимальная безопасность продукции от механических повреждений. К жесткой упаковке относят следующие виды упаковок:

- а) полимерные контейнеры;
- б) обрешетки из реек;
- в) бочки (полимер, фанера);
- г) стеклянная тара;
- д) средства пакетирования (обвязка, поддоны).

2. Полужесткая. Сюда относят виды упаковок, которые способны сохранять свою первоначальную форму при условии отсутствия физического воздействия. К такой таре относят:

- а) решетки;
- б) коробка;
- в) корзины.

3. Мягкая. Такая упаковка продовольственных товаров изготавливается не из жестких материалов, благодаря чему повышается удобство использования. Упаковка не защищает продукцию от механических воздействий, но при этом обеспечивается защита от влаги, иных негативных воздействий окружающей среды. Используется для упаковывания скоропортящихся продовольственных товаров.

Задание 9.

Заполните таблицу.

Таблица 3 – Методы продажи продовольственных товаров.

| Метод продажи | Описание метода |
|--|--|
| Продажа товаров через прилавок индивидуального обслуживания. | Предполагает, что продавец обслуживает каждого покупателя, помогает ему в выборе покупки, консультирует в вопросах использования товара, упаковывает и отпускает товар. |
| Самообслуживание. | Предусматривает свободный доступ покупателей к выложенным в торговом зале товарам, возможность самостоятельно осматривать и отбирать их без помощи продавца |
| Продажа товаров с открытой выкладкой. | Покупатели имеют возможность самостоятельно ознакомиться и отобрать выложенные на рабочем месте продавца товары |
| Продажа товаров по образцам. | Ознакомление потенциального покупателя с товарами, выставленными в месте продажи |
| Продажа товаров по предварительным заказам. | Покупатель, предварительно выбрав товар, заказывает его, а продавец доставляет его покупателю |
| Внемагазинные формы торгового обслуживания покупателей. | Продажу товаров через сеть мелкорозничных предприятий; Розничную почтовую торговлю; Электронную торговлю (интернет - магазины); Продажу товаров через автоматы; Продажу товаров на ярмарках и базарах. |

Задание 10.

Ответьте на вопросы

- 1) Подлежат ли обмену продовольственные товары?

Ответ: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» запрещает обмен и возврат качественных продуктов.

2) Какая информация о товаре должна быть обязательно доведена до сведения покупателя при продаже продовольственных товаров?

Ответ: фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы.

3) Могут ли оказываться услуги общественного питания в местах торговли продовольственными товарами?

Ответ: В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания.

4) В чем особенности продажи?

а) хлеба и хлебобулочных изделий?

б) молока и молочной продукции?

в) мясной гастрономии?

Ответ:

а) Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде. Кроме того, хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

б) При продаже не фасованных молочных товаров продавец обязан пользоваться щипцами, лопатками, черепками, ложками и т. п. Рабочие места продавцов должны быть обеспечены разделочными досками и ножами. При продаже не фасованных молока и жидкой молочной продукции продавец обязан их перемешивать.

в) Продажа мяса в магазинах производится как из сортовых отрубов, выложенных на прилавках (полках), так и предварительно нарубленными кусками. 3. При отпуске покупателю мяса и мясопродуктов без нарезки допускается добавление не более двух довесков, не превышающих вместе 10% общего веса покупки.

Методические рекомендации

Задание 1.

Изучив инструкцию по охране труда для продавца продовольственных товаров, следует выписать основные правила по технике безопасности при выполнении технологического процесса.

Ответ:

1. Продавцу-кассиру необходимо:

2. проходить повторный инструктаж по охране труда на рабочем месте не реже, чем один раз в 6 месяцев;
3. проходить внеплановый инструктаж при изменении технологического процесса или правил по охране труда; при модернизации или замене оборудования и приспособлений;
4. при изменении условий и организации труда; при нарушении требований охраны труда; при перерывах в работе более 60 календарных дней;
5. проходить периодический медицинский осмотр в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов;
6. проходить проверку очередную проверку знаний требований охраны труда не реже 1 раза в год;
7. соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка;
8. соблюдать требования должностной инструкции;
9. соблюдать требования по эксплуатации оборудования;
10. соблюдать требования настоящей инструкции, инструкции о мерах пожарной безопасности, инструкции по электробезопасности.
11. Продавцу-кассиру следует:
12. одежду и личные вещи оставлять в гардеробной;
13. перед началом работы мыть руки с мылом, надевать чистую санитарную одежду;
14. мыть руки с мылом после посещения туалета, а также после каждого перерыва в работе и соприкосновения с загрязненными предметами;
15. не принимать пищу на рабочем месте;
16. не хранить в карманах халатов, санитарной одежды предметы личного туалета, сигареты и другие посторонние предметы;
17. не допускать на рабочее место посторонних лиц;
18. не оставлять открытой дверь в зону работы с кассой;
19. в случае проветривания помещения в летнее время производить обязательную надежную фиксацию двери;
20. не перегружать полки витрин при расстановке товара;
21. быть аккуратным при расстановке товара в стеклянной таре.
22. Продавцу-кассиру необходимо соблюдать осторожность при обслуживании холодильников, компьютера, контрольно-кассовых машин, подключенных к электрической сети:

23. проверять шнур и вилку электрооборудования на отсутствие нарушения изоляции;
24. проверять, чтоб шнуры питания не соприкасались с острыми выступами или режущими кромками приборов и оборудования;
25. не прикасаться к оборудованию мокрыми руками;
26. мойку и чистку оборудования производить только после отключения оборудования от сети.
27. В случае обнаружения признаков замыкания электропроводки на корпус (пощипывание при касании с металлическими частями) оборудование следует немедленно отключить от сети и вызвать квалифицированного работника для устранения неисправности.
28. Продавцу-кассиру необходимо извещать своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, произошедшем на производстве, об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого заболевания.

Задание 2.

Для продавца продовольственных товаров является обязательным соблюдение санитарных правил и норм. Поэтому внимательно изучите и законспектируйте Санитарные правила и нормы для предприятий продовольственной торговли.

1. Продовольственные магазины, расположенные в канализованной зоне, должны быть оборудованы устройствами внутреннего хозяйственно-питьевого водопровода и внутренней канализацией.
2. Качество воды должно удовлетворять требованиям действующего ГОСТа "Вода питьевая".
3. Устройство в магазинах внутреннего водопровода при отсутствии сетей внутренней канализации не допускается.
4. Устройство внутреннего водопровода должно отвечать требованиям СНиП-глава П-Г.1-62 "Внутренний водопровод жилых и общественных зданий. Нормы проектирования" и глава П-Г.8-62 "Горячее водоснабжение. Нормы проектирования".
5. При отсутствии в районе расположения магазина централизованного хозяйственно-питьевого водопровода допускается устройство местной системы водоснабжения с выбором источника по согласованию с местной санитарно-эпидемиологической станцией. Источник должен обеспечивать снабжение магазина водой питьевого качества. Допускается при необходимости по согласованию с местной

санитарно-эпидемиологической станцией использование для хозяйственно-питьевых нужд привозной воды.

6. Устройство внутренней канализации магазинов должно отвечать требованиям СНиП-глава П-Г.4-62 «Внутренняя канализация жилых и общественных зданий. Нормы проектирования».

7. Системы фекальной и производственной канализации должны проектироваться полностью отдельными. Подключение производственной канализации к стоякам фекальной канализации запрещается.

8. Прокладка горизонтальных труб и стояков производственных стоков в торговых залах, в помещениях для хранения и подготовки товаров к продаже и в моечных допускается только при условии заключения горизонтальных труб и стояков в оштукатуренные короба.

9. В магазинах, размещаемых в жилых зданиях, допускается прокладывать стояки фекальной канализации из верхних этажей через помещения магазина при условии, если стояки на всю высоту помещения магазина не имеют ревизий и заключены в оштукатуренные короба.

10. Условия отведения сточных вод должны отвечать требованиям «Правил охраны поверхностных вод от загрязнения сточными водами» № 372-61.

11. Для магазинов, расположенных в районах, не имеющих канализации, допускается устройство (по типовому проекту) дворовых уборных с водонепроницаемыми выгребными ямами, располагаемыми не менее чем в 25 м от магазина. Выгребные ямы могут заполняться не более 2/3 объема, после чего содержимое должно вывозиться.

12. Внутренние части уборных (сиденье, пол, стенки вокруг очков) должны ежедневно дезинфицироваться 3-5%-ным осветленным раствором хлорной извести.

13. Производственные отходы и мусор должны собираться в плотно закрывающиеся мусоросборники, расположенные на бетонированных площадках на расстоянии не менее 25 м от окон и дверей помещений магазина.

14. Мусоросборники должны систематически очищаться и дезинфицироваться 10%-ным раствором хлорной извести (на ведро воды 1 кг хлорной извести).

15. Вновь строящиеся магазины должны быть оборудованы отоплением и приточно-вытяжной вентиляцией с подогревом приточного воздуха в зимнее время года. Устройство отопления и вентиляции должно отвечать требованиям главы П-Г.7-62 СНиП "Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. Нормы проектирования".

16. В магазинах с количеством рабочих мест продавцов до девяти, а в магазинах с самообслуживанием с количеством рабочих мест контролеров-кассиров до трех

включительно вентиляция может предусматриваться только вытяжная без организованного притока.

17. Охлаждаемые камеры для хранения овощей, фруктов, ягод должны быть оборудованы приточно-вытяжной вентиляцией с механическим побуждением, самостоятельной, не связанной с вентиляционными системами магазина.

18. Вентиляция охлаждаемых камер для хранения овощей, фруктов и ягод через отверстия или воздухоотводы, выходящие из камер непосредственно наружу, не допускается.

19. Должен обеспечиваться постоянно правильный режим эксплуатации вентиляционного оборудования.

Задание 3.

Ассортимент продовольственных товаров необходимо повторить по учебникам Товароведение и организация торговли продовольственными товарами. Запишите в отчет классификацию продовольственных товаров на группы, подгруппы, виды и разновидности.

Ответ: Зерномучные товары; овощи, плоды и грибы; вкусовые товары; кондитерские товары; пищевые жиры; молочные товары; мясные товары; рыбные товары; яйца и яичные товары.

Задание 4.

Пользуясь сборником «Правила торговли» изучите особенности продажи продовольственных товаров.

Ответ: Доброкачественные продовольственные товары обмену не подлежат. Продовольственные товары, купленные в розничной торговой сети, обмениваются в случае установления скрытых дефектов (повышенная кислотность, пониженная жирность, бактериологическое обсеменение, наличие посторонних примесей, солей тяжелых металлов, пустоты на разрезе колбасных изделий и др.), несоответствия наименованию или сорту, по которым они были проданы.

Согласно п.27 Правил продажи отдельных видов товаров покупатель, в случае обнаружения в продовольственном товаре недостатков, вправе по своему выбору потребовать замены данного товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

Задание 5.

Изучите маркировку продовольственных товаров по имеющимся образцам и запишите в отчет по практике, какая информация указывается на потребительной упаковке продовольственного товара.

Ответ: дата изготовления, срок годности, пищевая ценность, наименование, место нахождения изготовителя.

Задание 6.

Выполняя Задание 6, следует использовать «Схемы нарезки сыров» и «Схемы приемов нарезки колбасы».

Ответ: Для нарезки сыров используют специальные ножи и деревянные доски. Доски изготавливают из дерева твердых пород размером 60х35 см и толщиной 3-4 см.

Сыр отпускают покупателям кусками и ломтиками. При отпуске сыра в куске допускается наличие корки до трех сторон.

Сычужные сыры перед продажей или по просьбе покупателя нарезают. В зависимости от формы головки сыра существуют различные схемы нарезки. Сыр в форме шаровидной головки разрезают на 2 части и каждую часть нарезают веерообразными кусочками, утолщая кусочек к корке. Сыры в форме прямоугольного бруска сначала разрезают вдоль на 2 части, затем от края каждой половины веерообразно, примерно 10см, а потом нарезают прямыми ломтиками. Так же нарезают и круглые сыры, но сначала их разрезают на половины, четверти или восьмые части.

При нарезке колбас и мяскопченностей вручную используют гастрономический нож (длина полотна – 30-35 см, ширина полотна – 2,5-3 см, для колбас твердого копчения ширина полотна -4-5 см, для ливерных колбас – с коротким узким лезвием), доска должна быть дубовой (длина 60 см, ширина -30 см, толщина 5 см).

При нарезке вручную необходимо правильно держать нож – большой палец правой руки на обухе ножа (у места соединения его с полотном), остальные четыре пальца обхватывают ручку ножа, пальцы левой руки находятся сверху батона, полусогнутые в первом суставе, регулируют толщину ломтей, большой палец поддерживает батон сбоку.

Приемы нарезки зависят от толщины батона и его формы, ее производят от носка ножа к пятке. Варенные и фаршированные колбасы по форме прямого толстого батона нарезают и разрезают под прямым углом пилящими движениями. Узкие прямые батоны

вареных колбас нарезают под углом 35-40градусов, с верхнего острого конца движением ножа в 2-3 приема. Нарезку заканчивают движением ножа от себя.

Мясные хлеба имеют форму прямоугольника, для нарезки на ломти его разрезают вдоль на две части, укладывают срезом вниз на доску и нарезают под прямым углом.

Колбасные изделия, имеющую круглую форму, разрезают пополам и нарезают как мясные хлеба. Нарезки можно производить сегментами по полукругу.

Задания 7.

Составляя диалог на уровне «продавец-покупатель» следует выбрать конкретный товар и дать его полную торговую характеристику.

Ответ:

- Покупатель: Здравствуйте, мне пожалуйста чай «Виктория» чёрный, гранулированный с бергамотом.

- Продавец: Вот ваш чай, с вас 25 рублей.

- Покупатель: Держите купюру номиналом 50 рублей.

- Продавец: Вот ваша сдача - 25 рублей.

Задание 8.

Приемы упаковки продовольственных товаров следует изучить и отработать пользуясь схемой «Приемы упаковки товаров».

Ответ:

1. Жесткая. Используется преимущественно для хранения, транспортировки продовольственной группы товаров. Преимуществом этой упаковки является повышенная прочность, за счет чего гарантируется максимальная безопасность продукции от механических повреждений. К жесткой упаковке относят следующие виды упаковок:

2. полимерные контейнеры;

3. обрешетки из реек;

4. бочки (полимер, фанера);

5. стеклянная тара;

6. средства пакетирования (обвязка, поддоны).

7. Полужесткая. Сюда относят виды упаковок, которые способны сохранять свою первоначальную форму при условии отсутствия физического воздействия. К такой таре относят:

8. решетки;

9. короба;

10. корзины.

3.4 Выполнение технологических операций по реализации непродовольственных товаров

Содержание работы:

- 1) Изучение техники продажи и упаковки посудохозяйственных товаров;
- 2) Изучение техники продажи швейных трикотажных товаров и головных уборов;
- 3) Изучение техники оформления витрин;
- 4) Изучение техники продажи галантерейных, парфюмерно-косметических, культтоваров и обуви.

Задание 1.

Изучение техники продажи и упаковки посудохозяйственных товаров:

- 1) Изучите инструкцию по охране труда для продавца непродовольственных товаров;

Ответ: Не смешивайте чистящие химикаты без инструкций. Некоторые химикаты, такие как отбеливатель и аммиак, могут вызвать серьезные повреждения легких, а в некоторых случаях при смешивании могут привести к летальному исходу. Не мойте руки с помощью чистящих средств.

- 2) Изучите ассортимент стеклянной, керамической, металлической посуды и хозяйственные изделия из пластмасс;

Ответ: Блюда, вазы, бокалы, салатник, кружки, стаканы, подносы, сахарницы.

- 3) Изучите маркировку, наносимую на посуду;

Ответ: Информация наносится на упаковку товара или его этикетку. Производитель должен указать:

1. Наименование товара и назначение.
2. Возраст потребителя, для которого может использоваться изделие.
3. Название производителя и его местонахождение.
4. Информация о компании, которая уполномочена принимать претензии относительно качества продукта.
5. Зарегистрированный товарный знак.
6. Нормативный документ, в соответствии с которым было организовано производство.
7. Дата изготовления продукции. Указывается месяц и год.
8. Условия хранения. Для картонных изделий устанавливаются нормы по влажности помещения.

9. Условия эксплуатации. Отражаются данные о возможности помещения в емкость горячих продуктов и т.д.

10. Материал изготовления.

11. Меры предосторожности при использовании.

12. Единый знак «ЕАС» для детской посуды, свидетельствующий о прохождении сертификации в системе технического регулирования.

13. Знак «РСТ» для товаров, которые успешно прошли декларирование в системе ГОСТ Р.

14. Штриховой код.

4) Изучите и отработайте приемы проверки качества и упаковки посуды;

Ответ: На наружной стороне указывают технические, эксплуатационные данные продукции, с названием бренда. Наклеивают этикетки, маркируют специальными символами, отвечающими установленным стандартам.

Для замороженных продуктов, товаров, перевозимых в морозы без обогрева, подбирают материалы с морозостойкими свойствами.

Для хрупких предметов выбирают определенные материалы, со способностью амортизации ударов - пупырчатую пленку, гофрированный многослойный картон.

Тара должна отвечать общим стандартам по технологичности, удобству конструкции, унификации. Не создавать трудностей при хранении, складировании и транспортировке. Пункты, определяющие данные параметры, перечисляют в договорах о поставках.

5) Ответьте на вопросы:

1. Как маркируют посудохозяйственные товары?

2. Как показать покупателю, что на посудных изделиях отсутствует бой?

3. Назовите приемы проверки качества посуды.

4. Как упаковывают посудные товары?

Ответ:

а) Наносят отличительные знаки, которые обозначают способы приготовления, материал, изготовителя и т.д;

Выставить её в торговый зал;

б) Назовите приемы проверки качества посуды.

Если речь идет о чугунной посуде, то чем темнее, пористее и тяжелее чугун, тем он качественнее. Признак некачественной чугунной посуды - гладкость поверхности и относительная легкость (хорошая чугунная кастрюля объемом 3 л должна весить более 4 кг). Если чугунная сковорода легкая - не берите.

Посуда для приготовления горячих блюд должна иметь дно различной толщины. Выбор этой толщины зависит от специфики конкретного блюда. Проанализируйте свое каждодневное меню и выведите для себя ту толщину, которая будет оптимальной именно для вас.

Сразу скажем: при нынешнем разнообразии на рынке кухонной посуды, не стоит брать ту, что сделана из нержавеющей стали. Не экономьте, выбирая профессиональную кухонную утварь, ведь дешевую нержавейку изготавливают из низкокачественных материалов. В любом случае, хорошая, качественная кухонная посуда точно не может стоить слишком дешево: всегда обращайте внимание на цену.

Если вы хотите подобрать для себя алюминиевый вариант кухонной посуды, - хоть кастрюлю, хоть сковороду, хоть сотейник, то выбирайте посуду с ровным и толстым дном (более 3 мм), толстыми стенками (более 1,5 мм) и плотно сидящей крышкой. Также обращайте внимание на ручки - они должны быть не приварены, а прикручены на болты.

Посуда с антипригарным покрытием становится очень популярной: это неудивительно, ведь она помогает готовить еду без капли масла, а еще - избежать неприятных подгораний. Перед покупкой посуды убедитесь, что антипригарное покрытие имеет идеальную гладкость. Имейте в виду, что выбор кастрюли из нержавеющей стали с тефлоновым покрытием будет неоправданным, так как стоят такие модели дорого, а служат недолго, ведь тефлон, даже многослойный, все равно рано или поздно «слезет».

Внимательно изучайте состав антипригарного покрытия: производитель обязан его указать в обязательном порядке. Во-первых, это не должна быть антипригарная краска: она повреждается, чуть ли не при первом использовании такой посуды. Во-вторых, там ни в коем случае не должно быть перфтороктановой кислоты, ведь она обладает канцерогенными свойствами.

Если вы хотите получить экологичную посуду и не доверяете антипригарным покрытиям, мы советуем вам не брать столь распиаренную керамику. Во-первых, она хрупкая, во-вторых - не переносит сильных перепадов температуры, что делает ее максимально не универсальной. В этом случае берите лучше прекрасно зарекомендовавший себя за много лет чугун.

Важно, чтобы и стенки, и дно посуды были максимально ровными.

в) Как упаковывают посудные товары?

Самое уязвимое место посуды - это ручки, поэтому их следует дополнительно изолировать от корпуса и других предметов несколькими слоями салфеток, гофрированной мягкой бумагой, лоскутами ткани. Ручки необходимо развернуть внутрь коробки.

Для упаковки используют упаковочную бумагу, типографский шрифт оставит следы на посуде, придется перемывать.

Последовательность укладки предметов - вниз сложить самые тяжелые вещи, с минимальным количеством выступающих граней. Затем размещать легкие, более хрупкие предметы.

Размер тары - предпочтительны небольшие ящики и коробки, легче заполнять пустоты.

Маркировка - ярким маркером нанесите стрелки, обозначающие верх и низ тары. Это облегчит работу грузчикам, меньше риск при переворачивании разбить посуду.

Задание 2.

Изучение техники продажи швейных трикотажных товаров и головных уборов:

1) Изучите инструкцию по охране труда для продавца непродовольственных товаров;

Ответ: Продавцу непродовольственных товаров следует:

1. оставлять личные вещи, верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной;

2. перед началом работы надевать чистую форменную одежду (менять ее по мере загрязнения);

3. мыть руки с мылом после посещения туалета, а также после соприкосновения с загрязненными предметами;

4. не принимать пищу на рабочем месте.

2. Требования безопасности перед началом работы

2.1. Застегнуть одетую форменную одежду на все пуговицы (завязать завязки), не допуская свисающих концов одежды

Не закалывать одежду булавками, иголками, не держать в карманах одежды острые, бьющиеся предметы.

2.2. Подготовить рабочее место для безопасной работы:

1. проверить устойчивость прилавка, стеллажа, прочность крепления оборудования к подставкам;

2. надежно установить (закрепить) передвижное (переносное) оборудование и инвентарь на прилавке, подставке;

3. удобно и устойчиво разместить запасы товаров, инвентарь, приспособления, упаковочные и обвязочные материалы в соответствии с частотой использования и расходования;

4. проверить внешним осмотром:

5. достаточность освещения рабочей поверхности (зоны);
6. отсутствие слепящего действия света;
7. отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;
8. надежность закрытия всех токоведущих и пусковых устройств электрооборудования;
9. наличие и надежность заземляющих соединений (отсутствие обрывов, прочность контакта между корпусом контрольно-кассовой машины и заземляющим проводом). Не приступать к работе при отсутствии или ненадежности заземления;
10. отсутствие посторонних предметов вокруг применяемого оборудования;
11. состояние полов (отсутствие выбоин, неровностей, скользкости) на пути перемещения;
12. наличие и исправность деревянной решетки под ногами в помещении с цементным полом;
13. отсутствие выбоин, трещин и других неровностей на рабочих поверхностях прилавков;
14. исправность применяемого инвентаря, приспособлений и инструмента;
15. оснащенность рабочего места исправными электроизмерительными приборами, испытательными щитками или пультами (при продаже радио- и электробытовых товаров), банкетками, скамейками, подставками, зеркалами (при продаже одежды, обуви, головных уборов), шестами для подвешивания и снятия осветительной арматуры и абажуров, кусачками и т.п.;
16. прочность крепления крюков раздвижных лестниц, не позволяющих произвольное их раздвижение во время работы.

2.3. При предпродажной подготовке швейных и трикотажных изделий, требующих утюжки, проверить:

1. наличие подставки на изоляторах или диэлектрического резинового коврика (дорожки) в помещениях с электропроводящими полами;
2. прочность крепления гладильной доски к каркасу и каркаса к полу, устойчивость стола;
3. наличие металлической подставки на асбестовой прокладке;
4. целостность гладильного шнура, который должен быть подведен к электрoutюгу сверху при помощи кронштейнов, установленных на гладильном столе;
5. длину провода, которая должна быть такой, чтобы во время работы он не ложился на гладильный стол;
6. заземление металлических частей гладильного стола.

2.4. Перед нарезкой стекла убрать все лишнее со стола раскроя; устойчиво расположить стекло, приготовленное для резки, и ящики для отходов; внести стекло, стоявшее на морозе, в теплое помещение для прогрева.

2.5. При распаковке технически сложных товаров и удалении заводской смазки использованную ветошь убрать в металлический ящик с плотной крышкой.

2.6. Обо всех обнаруженных неисправностях применяемого оборудования, электроизмерительных приборов, пультов, электроутюгов, торгового инвентаря, электропроводки и других неполадках сообщить своему непосредственному руководителю и приступить к работе только после их устранения.

3. Требования безопасности во время работы

3.1. Выполнять только ту работу, по которой прошел обучение, инструктаж по охране труда и к которой допущен лицом, ответственным за безопасное выполнение работ.

3.2. Не поручать свою работу необученным и посторонним лицам.

3.3. Применять необходимые для безопасной работы исправное оборудование, приборы, пульты, инструмент, приспособления; использовать их только для тех работ, для которых они предназначены.

3.4. Соблюдать правила перемещения в торговых и подсобных помещениях и на территории организации, пользоваться только установленными проходами.

3.5. Содержать свое рабочее место в чистоте, не загромождать его тарой, товаром и инвентарем. Порожняя тара должна немедленно убираться с рабочего места. Не оставлять в порожней таре битое стекло и мусор. Своевременно убирать с пола рассыпанные (разлитые) порошкообразные вещества, масла, краски и др.

3.6. Не загромождать проходы между прилавками, стеллажами, штабелями товаров, к пультам управления, рубильникам, пути эвакуации и другие проходы порожней тарой, инвентарем, излишними запасами товаров и т.п.

3.7. Использовать для вскрытия тары специально предназначенный инструмент. Не производить эти работы случайными предметами или инструментом с заусенцами.

3.8. Вскрытие верха ящиков производить от торцевой стороны соответствующим инструментом (гвоздодером, клещами). Торчащие гвозди удалять, металлическую обивку загибать внутрь ящика.

3.9. Передвигать тележки, передвижные стеллажи, контейнеры в направлении "от себя".

3.10. Переносить товары только в исправной таре. Не загружать тару более номинальной массы брутто.

3.11. Не использовать для сидения случайные предметы (ящики, бочки и т.п.), оборудование.

3.12. Укладывая товары на верхние полки горок и стеллажей, пользоваться только исправными, устойчивыми лестницами, испытанными в установленном порядке. Не использовать вместо лестниц-стремянков ящики и другие случайные предметы.

3.13. При укладке товаров на стеллажи и полки размещать более тяжелые товары на нижних полках, а более легкие - на верхних; не загружать стеллажи свыше предельной нагрузки, на которую они рассчитаны.

3.14. При распаковке товаров в жесткой таре, продаже острых, колющих или находящихся в смазке товаров надевать рукавицы и использовать специальные приспособления. При обвязке упаковочных коробок, пакетов использовать шпагат, толщина которого исключает порезы рук.

3.15. При нарезании тканей пользоваться ножницами, размер колец которых соответствует размеру рук. Портновские ножницы для разрезания суконных тканей должны быть длиной до 180 мм, легкими и хорошо заточенными.

3.16. При глажении тканей подставки под электроутюгами должны находиться на одном уровне со столами и иметь с трех сторон бортики. Электроутюги в нерабочем состоянии должны находиться на подставке. Не охлаждать перегретые электроутюги погружением в воду.

3.17. Во время демонстрации технически сложных товаров соблюдать требования безопасности, изложенные в эксплуатационной документации завода-изготовителя.

3.18. При продаже радио - и электротоваров проверку их работы производить подключением в электросеть с помощью испытательных щитков или пультов.

3.19. Отключать от электрической сети применяемое оборудование

3.20. Во время демонстрации электротоваров не допускается:

1. их включение со снятыми заградительными и предохранительными устройствами, с открытыми дверками, крышками, кожухами;

2. во время работы поправлять ремни, цепи привода, снимать и устанавливать ограждения;

3. переносить (передвигать) включенные в электрическую сеть бытовые электроприборы и другое нестационарное оборудование;

4. оставлять без надзора включенные электробытовые приборы, ручные электрические машины, допускать к их демонстрации необученных и посторонних лиц.

3.21. Соблюдать осторожность при отпуске товаров в стеклянной таре.

3.22. Операции с оконным стеклом (установка в ящик, перестановка, сбор боя и отходов и т.п.) выполнять только в рукавицах.

3.23. Перемещение и укладку оконного стекла без упаковки производить с соблюдением следующих требований:

1. лист стекла без упаковки брать одной рукой снизу, а другой - сверху;
2. при переносе листовое стекло держать сбоку и в вертикальном положении. При необходимости для уменьшения вероятности пореза рук на острые грани стекла можно наложить специальные накладки из мягкого материала.

3.24. Вырезать стекло только на специальных раскройных столах, соблюдая следующие правила:

2) Изучите ассортимент верхней и легкой одежды, нательного белья, трикотажных изделий и головных уборов;

Ответ: Ассортимент верхней одежды: пальто, пелерины, джемперы, жакеты, жилеты, свитеры, платья, костюмы, брюки, рейтузы, блузки, халаты, комбинезоны.

Трикотажное белье классифицируют по назначению на бытовое и спортивное. Белье бытового назначения по полу и возрасту потребителей подразделяют на мужское, женское и детское.

Платочно-шарфовые изделия и головные уборы представлены следующими видами: шарфы, платки, шапочки, палантины, гарнитуры и др. Палантины представляют собой шарфы длиной 1,5-2 м и шириной не менее 50 см. Шапочки вырабатывают различных конструкций. Гарнитуры могут сочетать в себе различные изделия, объединяемые отделкой, сырьевым составом и другими признаками.

3) Изучите основные детали швейных изделий, опишите их;

Ответ: Бочок - часть переда и спинки, покрывающая боковую поверхность туловища. Бретель - деталь швейного изделия для поддерживания его на плечах. Вешалка - деталь швейного изделия из материалов или ленты для его подвешивания. Воротник - деталь или узел швейного изделия для обработки и оформления выреза горловины.

4) Ознакомьтесь с реквизитами маркировочных ярлыков швейных, трикотажных изделий, головных уборов;

Ответ:

1. Товарный ярлык на одежде обязательно должен содержать следующую информацию:

2. наименование страны, где была сшита одежда;;
3. модель и (или) артикул текстильного изделия;
4. адрес производителя, его фирменное наименование;

5. размер одежды;

6. наименование и информация о товаре, указание которой предусмотрено национальными или международными стандартами (например, «Футболка мужская», стирать при 40 градусах, допустима стирка в стиральной машине, нельзя отбеливать);

5) Определите свой размер одежды и головного убора;

Ответ: размер одежды - 48 (М)

Размер головного убора – 56 (М)

6) Изучите правила продажи и обмена швейных, трикотажных товаров и головных уборов, опишите особенности;

Ответ: Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками.

7) Изучите и отработайте способы складывания и упаковки швейных, трикотажных товаров и головных уборов, опишите их;

Ответ:

1. Веером

Это когда вещи лежат горизонтально, а нижние вытарачивают из-под верхних будто упавшее домино. Применяется в ящиках, редко в полках. Так хорошо складывать свитера, кардиганы, джинсы, то есть толстые вещи и когда их немного, 4-5 в ряд.

2. Стопки

Это все знают и постоянно используют, но чаще всегда это неудобно. В стопке удобно хранить те же толстые свитера, кофты, джинсы, но максимум 3-4 вещи в одной стопке, чтобы удобно было взять любую, и стопка не развалилась. Также подойдет тем, кто, не выбирая, берет верхнюю вещь. Но в стопках тонкие вещи (футболки, лонгсливы и пр.) мнутся.

3. Вертикально

Любимый способ всех организаторов пространства! И не зря! Вертикально можно сложить практически все, что угодно, при этом получить обзор всей категории.

4. На вешалках/плечиках

Все, что можно повесить, кроме тонкого трикотажа, лучше повесить: платья, свитеры, кардиганы, штаны, рубашки, футболки. В повешенном состоянии вещи занимают меньше места, чем в сложенном, и все на виду.

8) Ответьте на вопросы:

а) Какие реквизиты указываются на товарном ярлыке швейного изделия?

Ответ: товарный знак предприятия - изготовителя; состав сырья; символы по уходу за изделием.

б) Как определить размер изделия?

Ответ: В случае ситуации по определению размера швейного изделия необходимо руководствоваться следующими правилами:

1. Измерить изделие согласно прилагаемой инструкции
2. Разместить фотографии замеряемого изделия крупным планом в переписке с организатором
3. Дождаться ответа организатора либо сообщить администрации сайта через форму Обратной связи

Инструкция по снятию мерок с готового изделия.

Мерки по готовому изделию можно снимать, либо разложив его на ровной поверхности, либо надев на модель размера, соответствующего заказываемому изделию

Основные измеряемые параметры, позволяющие определить размер изделия:

- Полуобхват (обхват) груди;
- Полуобхват (обхват) талии;
- Полуобхват (обхват) бедер;
- Длина рукава.

в) Как определить размер головного убора?

Ответ: Для определения размера головного убора, необходимо измерить обхват головы следующим образом: оберните сантиметровую ленту вокруг головы спереди на 1,5-2,5 см выше бровей, немного выше ушей и на затылке в той точке, которая даст вам наибольшую окружность.

г) Можно ли обменивать доброкачественные швейные и трикотажные изделия?

Ответ: Согласно Статье 25 Гражданского Кодекса РФ «О защите прав потребителей» Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Задание 3.

Изучение техники оформления витрин:

1) Изучить инструкцию по технике безопасности при работе с торговым инвентарем.

Ответ:

1. Основные правила техники безопасности:

2. При использовании электрического инвентаря необходимо:
3. обращать внимание на исправность электропроводки, проверить шнур, вилку и розетку;
4. неисправности устраняет специалист-электрик;
5. электрический инвентарь и пожарный инвентарь регулярно проверять, проходить профилактику, удалять с него влагу и пыль;
6. надевать перчатки при вскрытии тары и упаковки товаров.
7. При работе с использованием колющего, рубящего или режущего инвентаря:
 8. в помещении не должно быть посторонних;
 9. до и после заточки режущей поверхности инвентарь следует очистить от пыли и загрязнений деревянной лопаточкой с накрученной на нее чистой полотняной тряпкой и вымыть горячей водой;
 10. весь затачиваемый инвентарь надо хранить в специально отведенном месте, не допускающем возможность случайного прикосновения к нему.

2) Изучить и отработать приемы показа тканей в витрине.

Ответ: Ткани, выставляемые в витрине, оформляются в виде целой серии, в соответствии с имеющимся ассортиментом: хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные. Возможен и другой подход к оформлению - тематический, когда ткани подбираются в зависимости от их назначения и возможного использования.

Тематика витрин может быть самой разнообразной: «Ткани для отдыха и спорта», «Ткани для вечернего туалета», «Ткани для повседневной одежды», «Ткани для детей». Использование тканей в декоративных целях может быть представлено в тематической витрине «Ткани для детской комнаты», «Ткани для кухни», «Ткани для интерьера квартиры». В таких тематических витринах можно сочетать разнообразные ткани.

3) Изучить и отработать способы показа платков и шарфов.

Ответ: Способы показа платков и шарфов:

1. Привязать шарфы к предметам декора, например, к лестнице;
2. Развесить шарфы хаотично по вешалкам;
3. Украсить платками и шарфами манекены;
4. Развесить шарфы так, чтобы получилась инсталляция;
5. Свернуть шарфы и платки в рулоны;
6. Собрать букет из шарфов;
7. Обвязать платком стеллаж;
8. Сделать из платков и шарфов юбку;

9. Вешать шарфы или платки на прищепки;
 10. Повязать платок на сумку;
 11. Сделать «мороженое» с помощью шарфа и вафельного рожка;
 12. Аккуратно сложить платки слоями в прозрачную вазу.
- 4) Изучить и отработать способы показа швейных и трикотажных товаров.

Ответ: Швейные и трикотажные товары группируют по видам, моделям, размерам, росту и размещают на вешалках и кронштейнах. Белье укладывают на полки. Отдельные образцы швейных и трикотажных изделий помещают в витрины, выставляют на манекенах и стендах. Товары для мужчин, женщин и детей размещают в торговом зале отдельно.

- 5) Оформите оконную витрину:
1. Группа товаров - одежда, текстиль;
 2. Эскиз изображён на рисунке 10;
 3. Инвентарь для показа товаров на витрине: манекены, стойки, полки;
 4. Название витрины - одежда;
 5. Товары на витрине размещены;
 6. Рекламный ценник изображён на рисунке 11;



Рисунок 10 - Оконная витрина магазина одежды.

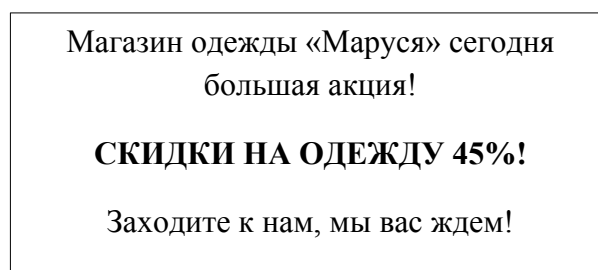


Рисунок 11 - Рекламный ценник.

Ответьте на вопросы:

1) Назовите приемы показа ткани в витрине?

Ответ: Ткани, выставляемые в витрине, оформляются в виде целой серии, в соответствии с имеющимся ассортиментом: хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные. Возможен и другой подход к оформлению — тематический, когда ткани подбираются в зависимости от их назначения и возможного использования.

Тематика витрин может быть самой разнообразной: «Ткани для отдыха и спорта», «Ткани для вечернего туалета», «Ткани для повседневной одежды», «Ткани для детей». Использование тканей в декоративных целях может быть представлено в тематической витрине «Ткани для детской комнаты», «Ткани для кухни», «Ткани для интерьера квартиры». В таких тематических витринах можно сочетать разнообразные ткани.

2) Как подразделяют витрины по характеру оформления?

Ответ:

1. Товарные - основу таких витрин составляет товар без использования декоративных элементов (например, магазин одежды в витрине демонстрирует прохожим одежду, а автомобильные салоны - машины). Такой тип витрин рассчитан в первую очередь на реального покупателя, который интересуется конкретным товаром, а не решил просто заглянуть на огонек;

2. товарно-декоративные - в таких витринах наряду с товаром применяются декоративные элементы, с помощью которых подчеркиваются наиболее характерные особенности и свойства товара (например, таких товаров, как бытовая техника: холодильники, стиральные и посудомоечные машины);

3. сюжетные - витрины, оформленные с использованием какой-либо жанровой сценки. Такие витрины целесообразно создавать в магазинах по продаже детских товаров (например, на темы детских сказок, мультфильмов и т.д.);

4. тематические - витрины, выполненные на определенную тему: к праздникам, юбилеям, торжественным событиям, сезонным скидкам.

По техническим средствам оформления витрины бывают:

1. статичные;
2. динамические;
3. комбинированные;

В них можно устанавливать механические устройства и другие приспособления для придания экспозиции движения, динамики;

3) Какие подразделяют витрины по товарному признаку?

Ответ:

1. комбинированные - рекламируют изделия нескольких товарных групп, связанных общностью спроса или потребления (например, в витринах магазинов по продаже спортивных товаров можно организовать показ предметов по таким микрокомплексам, как "Товары для водного спорта", "Товары для рыболова-спортсмена" и т.д.);

2. специализированные - демонстрируют товары одной товарной группы (например, в магазинах по продаже электробытовых приборов осуществляется раздельный показ стиральных машин, пылесосов, холодильников и т.д.);

3. узкоспециализированные - рекламируют часть изделий товарной группы (например, фотоаппараты, часы, мужские сорочки).

4) Какие правила необходимо соблюдать при оформлении витрин?

Ответ:

При оформлении витрины всегда нужно помнить:

1. грамотном подборе цветов;
2. хорошем освещении;
3. красивых ценниках на всех выставленных товарах;
4. экспериментах;
5. удачном композиционном решении;
6. соблюдении правила пространственной перспективы. При разработке идеи нужно помнить, что пешеходы-покупатели рассматривают витрины с близкого расстояния, а не издалека;
7. соответствии стилового решения дизайну интерьера и имиджу магазина;
8. наличии манекенов на витрине магазинов одежды;
9. красивых дверях;
10. отремонтированном и ухоженном фасаде здания, в котором расположена витрина

5) В чем отличие рекламных и обычных ценников?

Ответ: обычный ценник показывает информацию о товаре, рекламный, в свою очередь, привлекает внимание к новому товару, акции на него.

Задание 4. Изучение техники продажи галантерейных, парфюмерно-косметических, культтоваров и обуви:

1) Изучите инструкцию по охране труда для продавца непродовольственных товаров.

Ответ: оставлять личные вещи, верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной; перед началом работы надевать чистую форменную одежду (менять ее по мере загрязнения); мыть руки с мылом после посещения туалета, а также после соприкосновения с загрязненными предметами; не принимать пищу на рабочем месте.

2) Изучите правила и технику продажи галантерейных товаров:

- Изучите ассортимент галантерейных товаров;

Ответ: Металлическая галантерея делится на принадлежности для рукоделия и шитья, одежду фурнитуру, принадлежности по уходу за волосами, украшения, туалетные принадлежности, курительные принадлежности и предметы домашнего обихода.

- Изучите правила продажи галантерейных товаров;

Ответ: Товары выкладываются на Торговом оборудовании в индивидуальной упаковке. Запрещено выкладывать и продавать недоброкачественные и потерявшие товарный вид изделия. Разрешено товары, не имеющие обозначенных цен, выкладывать на оборудовании в виде образцов, но с четко оформленными ценниками единого образца.

- Изучите технику продажи и упаковки галантерейных товаров;

Ответ: Галантерейные товары продаются в специализированных магазинах «Галантерея трикотаж парфюмерия», в специализированных секциях и киосках универмагов и других промтоварных магазинов, в магазинах потребительской кооперации «Товары повседневного спроса», а также в мелкорозничной торговой сети.

Текстильные изделия маркируют путем прикрепления к каждому из них бумажной этикетки с указанием наименования предприятия-изготовителя, его товарного знака и местонахождения, наименования изделия, артикула, модели, рисунка, цвета, длины, размера, цены, сорта, степени устойчивости окраски, номера ОТК, даты выпуска, обозначения нормативного документа.

- Изучите и отработайте способы показа и завязывания галстуков;

Ответ: из всех видов узлов наиболее популярны:

1. Кент;
2. Четвертной;
3. Принц Альберт;
4. Кельвин;
5. Пратт;
6. Полувиндзор;
7. Виндзор;
8. галстук-бабочка;
9. Святой Андрей;
10. Никки;
11. Ориентал;

Расположить галстуки можно на специальные стеллажи, стойки открытого и закрытого типа.

3) Изучите технику продажи парфюмерно-косметических товаров:

- Изучите ассортимент парфюмерно-косметических товаров;

Ответ:

1. Ассортимент парфюмерных товаров включает:
2. Духи.
3. Туалетные воды.
4. Туалетные духи.
5. Одеколоны.
6. Парфюмерные наборы.

- Изучите правила продажи парфюмерно-косметических товаров;

Ответ: При продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

- Изучите технику продажи парфюмерно-косметических товаров

Ответ: Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров, на русском языке.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

1. наименование товара;
2. фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
3. обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;
4. сведения об основных потребительских свойствах товара;
5. правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
6. срок годности;
7. цену и условия приобретения товара.

- Изучите маркировку парфюмерно-косметических товаров.

Ответ: Маркировка товара представляет собой двоичный код DataMatrix, который наносится на потребительскую и транспортную упаковку. Этот код содержит сведения о товаре, производителе и поставщике. Вся промаркированная продукция попадает в единый каталог. Это нужно для того, чтобы избавить рынок парфюмерии от подделок.

4) Изучите технику продажи культтоваров.

- Изучите ассортимент культтоваров;

Ответ: Школьно-письменные и канцелярские товары, бумага и картон, книги, блокноты, альбомы и бювары, принадлежности для письма, черчения, живописи, рисования.

- Изучите правила продажи культтоваров;

Ответ: Обязанности продавца установлены в "Правилах работы предприятий, осуществляющих торговую деятельность в г. Москва", выполнение которых должно обеспечить своевременное и высококачественное обслуживание покупателей.

Предприятие должно иметь ассортиментный перечень, утвержденный Госсанэпидемнадзором., производить продажу всем гражданам на общих основаниях.

К моменту открытия предприятия в торговом зале должна быть произведена выкладка, подготовлен инвентарь, товары снабжены ценниками, подготовлено кассовое оборудование.

Отбор товаров в зале самообслуживания должен производиться в инвентарную корзину. Не разрешается проводить досмотр личных вещей на выходе. Все товары, подлежащие сертификации, должны ее иметь. Запрещается продажа товаров с истекшим сроком реализации.

Денежные расчеты производятся только через Контрольно Кассовую Машину. Все кассы должны быть зарегистрированы в налоговых органах по месту нахождения предприятия. Возврат денег из кассы производится только с разрешения администрации магазина. При продаже в обязательном порядке выдается кассовый чек. Обмен непродовольственных товаров производится в соответствии с законом «О защите прав потребителей».

- Изучите технику продажи культтоваров;

Ответ: Этапы обслуживания:

1. Встреча, приветствие покупателя;
2. Выявление спроса у покупателя;
3. Предложение и показ товара;
4. Консультация о свойствах товара;
5. Предложение сопутствующих товаров;
6. Подготовка товаров к отпуску;
7. Расчет с покупателем;
8. Отпуск товара;
9. Предложение дополнительных услуг.

- Изучите работу культтоваров в действии;

Ответ: Это различные магазины одежды, канцелярии, техники. От связки слов культурные товары.

- 5) Изучите технику продажи обуви.

- Изучите ассортимент обуви: виды, разновидности;

Ответ: сапоги, сапожки, полусапоги, полусапожки, ботинки, полуботинки, туфли, сандалии, туфли комнатные, сандалеты, чуквяки, мокасины, опанки.

- Изучите детали обуви

Ответ: носок 1, союзка 2, берцы 3, язычок 4, задинка 5, задний наружный ремень 6, прошва 7, голенище 8, перед 9, уширенный задний наружный ремень 10, союзка-полулодочка, полукруговая обсоюзка 11, овальная вставка 12, накладка на союзку 13.

- Изучите методы крепления низа обуви;

Ответ: К таким методам относятся: гвозде-клеевой, рантово-прошивной, рантово-скобочный, рантово-клеевой, допдельно-клеевой, строчечно-клеевой, клеепрошивной.

- Изучите маркировку обуви;

Ответ: Маркировка обуви - это присвоение каждой обувной паре специального идентификатора, по которому будет прослеживаться движение товара. Код содержит всю информацию о продукте:

1. дату производства;
2. где и кем была изготовлена конкретная пара обуви;
3. из каких материалов;
4. размер, принадлежность к мужской или женской категории

б) Ответьте на вопросы:

- В чем особенности продажи сумок?

Ответ: Прежде всего магазин по продаже сумок имеет целый ряд особенностей, которые будут интересны начинающим предпринимателям. Товары, которые реализуются в таком магазине, приобретаются в подарок, в качестве аксессуаров. Более того, они не требуют подгонки по фигуре и т. д.

- В чем особенности продажи галстуков?

Ответ: Магазин галстуков имеет некоторые особенности. Оформляет по позициям, цветам, разделяется на формы и виды.

- В чем особенности продажи текстильной галантереи?

Ответ: Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара.

Трикотажные, швейные, меховые товары и обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно.

Ткани группируются по видам и роду волокна, из которого они изготовлены, меховые товары - по видам меха.

Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержании волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха - информацией о виде меха.

- В чем особенности продажи парфюмерно-косметических товаров?

Ответ: При продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

- В чем особенности продажи обувных товаров?

Ответ: Предлагаемая для продажи обувь должна быть сгруппирована по видам, моделям, размерам и выставлена в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара. Обувь для мужчин, женщин и детей должна быть размещена в торговом зале отдельно.

Продавец обязан предоставить покупателю обуви условия для ее примерки. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы зеркалами, оснащены банкетками, скамейками или поставками.

Обувь передается покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются продавец (ООО или индивидуальный предприниматель), наименование товара, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, осуществляющего продажу.

Товарный или кассовый чеки - это документы, подтверждающие покупку товара у данного продавца, поэтому их лучше не выбрасывать, а сохранить на случай, если в дальнейшем выявятся недостатки товара.

- Как определить размер обуви?

Ответ: Положите на пол лист белой бумаги. Одной ногой встаньте на лист таким образом, чтобы стопа целиком помещалась на листе. Длина стопы измеряется от самой выступающей точки пятки до конца первого или второго пальца (наиболее длинного).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Прохождение учебной практики выяснилось, что с развитием предпринимательства и рыночных отношений коренным образом меняются принципы и методы коммерческой работы и формирования товарных ресурсов лежит переход от центрального их распределения к свободной продаже на биржах и ярмарках, развитие прямых хозяйственных связей с итоговыми товаров, повышение роли договоров поставки и договоров купли-продажи.

Абсолютно новые принципы формирования товарных ресурсов они кардинального меняют характер. Удачная планировка и правильное распределение зала на торговые зоны, выбор отвечающего потребностям покупателей ассортимента и назначение соответствующих отделов и секций, закрепление за ними участков в соответствии с поведением покупателей, атмосфера магазина и ряд других факторов.

У промышленных, сельскохозяйственных предприятий разных форм собственности, кооперативов, лиц, занимающихся индивидуальной трудовой деятельностью, материальных стимулов, интереса к изготовителю нужных для населения товаров.

Знание основ приёмы продажи, выкладки конкретных видов товаров, можно многократно увеличить спрос на них, заинтересованность у потребителей и следственно повысить продажи и прибыль торговой точки - умением сопоставлять потребности рынка с регуляторами собственной работы и достигать при этом коммерческого успеха.

В прохождении учебной практики мною были закреплены следующие умения:

- 1) Изучение организации торгово-технологического процесса обслуживания покупателей;
- 5) Оформление документов при приёмке товара по качеству и количеству;
- 6) Ознакомление с правилами розничной торговли и продажи отдельных видов товаров.
- 7) Изучение и выполнение технологических операций по подготовке, выкладке и реализации продовольственных и непродовольственных товаров.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Анализ финансово - экономической деятельности предприятия: учебное пособие для вузов / под ред. проф. Н. П. Любушина. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2018. 500 с. - ISBN 987-5-9772-6542-4.
2. Громова Н. Н. Менеджмент на транспорте. / - Москва : 2017. 300 с. - ISBN 987-5-9772-0442-9.
3. Зайцев Н. Л. Экономика, организация и управление предприятием. / - Москва : ИНФРА - М, 2019. 255 с. - ISBN 628-4-94802-041-9.
4. Аветисян Х. М., Роль личности руководителя в организации деятельности предприятия / Наука и искусство управления. / - Москва : 2016. - 100 с.
5. Агафонова М. С., Костина В. Н. Формирование образа современного руководителя / Современные наукоемкие технологии.- Москва : 2019. - 126 с. - ISBN 5-85050-687-1.
6. Аминова А. Д., Методологические проблемы изучения личности руководителя высшего звена / Экономика и социум. - Питер : 2016 - 170 с. - ISBN 978-5-91328-067-1.
7. Блохина М. С., Батоврина Е. В. Инновационные компетенции руководителей коммерческих организаций / Управление человеческими ресурсами - основа развития инновационной экономики. - Питер : 2016. - 50 с. - ISBN 978-5-8064-1465-7.
8. Бабосов Е. М., Трусъ А. А. Социальный портрет современного руководителя / Проблемы управления. - 2019. - 53 с. - ISBN 978-5-9710-0237-6.
9. Волкова И. А., Различия имиджа и репутации. / Корпоративна имиджелогия, - Москва : 2019. - 97 с. - ISBN 978-5-8064-1465-7.
10. Гайдукова И. Б., Основные компетенции личной эффективности руководителя / Актуальные проблемы социально-гуманитарного и научно-технического знания. - Питер : 2018. - 150 с. - ISBN 978-5-93437- 164-8.
11. Вербина Г. Г., Эмоциональная сфера личности руководителя в современных условиях / Состояние и перспективы развития инновационных технологий в России и за рубежом. - Питер : 2018. - 69 с. - ISBN 978-5- 7510-0404-0.
12. Герасикова Е. Н., Направления совершенствования процесса организации труда современного руководителя / Проблемы экономики. - Питер : 2017. - 90 с. - ISBN 5-210-00125-3.
13. Стерлигова А. Н., Управление запасами в цепях поставок : учебник. - Иркутск : ИНФРА-М., 2017. - 430 с. - ISBN 978-5-16-003089-0.