

Утверждаю
Ректор института
_____ А.А. Паршина

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению
практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Автоматизация торгово-технологических процессов

(наименование дисциплины (модуля))

Специальность	38.02.08 Торговое дело
Форма обучения	очная

Практическое занятие №1

Тема 1. Становление и развитие технологий электронной коммерции

Цель – закрепление теоретических знаний и получение практических навыков по применению основных видов и типов розничных торговых предприятий

Задание 1

1. Установите соответствие между основными признаками классификации магазинов и их характеристиками:

1. по формам товарной специализации	а) местного значения б) городского значения в) мелкие г) средние д) крупные е) крупнейшие ж) универсальные з) специализированные е) неспециализированные
2. по характеру размещения на территории населенного пункта	
3. по размерам торговой площади	

2. Установите последовательность типов магазинов в порядке уменьшения минимального размера их торговой площади

- а) продукты
- б) магазин-склад
- в) универмаг
- г) гипермаркет
- д) дом торговли
- е) универсам

3. Установите соответствие между типами магазинов и ассортиментом, продаваемых в них товаров

1. Гипермаркет	а) универсальный ассортимент продовольственных и/или непродовольственных товаров б) универсальный ассортимент продовольственных товаров и широкий ассортимент непродовольственных товаров частого спроса в) универсальный ассортимент непродовольственных товаров г) ассортимент, соответствующий специализации магазина д) универсальный ассортимент продовольственных и непродовольственных товаров
2. Универмаг	
3. Универсам	
4. Магазин-склад	
5. Специализированный магазин	

4. Продолжите определения:

Линейная планировка торгового зала – в виде _____, применяемых в магазинах _____, может быть продольной, _____, смешанной.

Смешанная планировка торгового зала – используется _____ и _____ планировка.

Общая площадь магазина складывается в основном из трех зон: Торговой зоны – торгового зала, где _____ и продают _____.

Вспомогательной, подсобной, _____ зоны, где _____ получают, _____ и готовят к _____. Фасада магазина, используемого в _____ целях и призванного формировать в сознании _____

образ как _____ в целом, так и продаваемых в нем _____ .

5. Дайте характеристику магазинам – дискаунтам.

6. Дайте характеристику киоскам.

7. Перечислите торговые функции магазинов.

Задание 2

Подготовьте информацию по теме: « Типы и виды предприятий розничной торговли» и оформите в виде краткого конспекта

Содержание отчета практической работы:

1. Практическое занятие должна быть оформлена в тетрадях,
2. ответы на вопросы должны быть четкими, краткими и конкретными

Критерии оценки

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Практическое занятие №2

Тема 2. Категории электронной коммерции: электронные торговые площадки

Цель – определение характерных особенностей технологических планировок магазина

Теоретические сведения.

Торговые здания и сооружения классифицируют по ряду признаков:

- по капитальности сооружения;
- по особенностям объема – планировочного решения;
- по материалу наружных стен;

Торговые здания и сооружения должны отвечать технологическим, архитектурно – строительным, экономическим и санитарно – техническим требованиям.

Помещения, входящие в состав магазина, подразделяются на следующие основные группы:

- торговые;
- помещения для приемки и хранения товаров и подготовки их к продаже;
- подсобные;
- служебные и бытовые;
- технические;

Торговые помещения являются основными в магазине. От размеров, пропорций и планировки помещений этой группы во многом зависят организация торгово – технологического процесса в магазине и экономические показатели его деятельности.

Об эффективности использования площади торгового зала судят по **коэффициенту установочной площади**:

$$K_y = S_y : S_{т.з.}$$

Оптимальное значение от 0,25 до 0,35.

1) Если значение коэффициента установочной площади меньше 0,25, то это говорит о нерациональном использовании торговой площади из-за небольшого количества оборудования.

2) Если же значение коэффициента завышено более 0,35, то это может привести к неудобствам для покупателей, поскольку недостаточная ширина проходов между оборудованием в таком случае будет препятствовать их свободному перемещению.

Демонстрационная площадь (экспозиционная).

1. Наряду с рациональным использованием торговой площади под установку оборудования в магазине необходимо максимально эффективно использовать ее под выкладку товаров.

2. Демонстрационная площадь исчисляется как сумма площадей всех горизонтальных, вертикальных и наклонных полок, используемых для выкладки товаров на торговом оборудовании в торговом зале.

Расчет коэффициента демонстрационной площади

3. Степень использования площади торгового зала под выкладку товаров характеризует коэффициент демонстрационной площади.

$$K_{дем.} = S_{дем.} / S_{т.з.}$$

$K_{дем.}$ — коэффициент демонстрационной площади торгового зала;

$S_{дем.}$ — демонстрационная площадь магазина, м²;

$S_{т.з.}$ — площадь торгового зала, м².

Этот показатель зависит от видов и типов применяемого для выкладки товаров оборудования, а также от его габаритов и количества элементов, увеличивающих демонстрационную площадь (полки, корзины и т. п.).

Оптимальным между экспозиционной площадью и площадью торгового зала в магазине самообслуживания считается соотношение, 0,7.

Увеличение коэффициента экспозиционной площади за счет применения островных горок и стеллажей большой высоты может привести к ухудшению обзорности товаров, вызвать неудобства при их выкладке, а также затруднить отбор товаров покупателями.

Задание 1

Общая площадь магазина «Восторг» составляет 322 м², из них 124 м² – торговая площадь. Найдите коэффициент соотношения торговой площади к общей площади магазина.

Задание 2

В универсаме установочная площадь различных видов торгового оборудования (стационарного, немеханического, контейнеров, холодильников и др.) – 41,8 м². Торговая площадь 122 м². Найдите установочный коэффициент.

Задание 3

Общая торговая площадь вашего магазина 1000 м²., а оборудование занимает в нем в общей сложности 600 м²., Определите Коэффициент установочной площади.

Задание 4

Торговая площадь магазина 300 м²., общая площадь магазина 600 м².. Найдите коэффициент эффективности использования помещений магазина.

Задание 5

Торговая площадь магазина 220 м²., установочная площадь 1066 м².. определите коэффициент установочной площади.

Содержание отчета практической работы:

1. Практическое занятие должна быть оформлена в тетрадях,
2. ответы на задачи должны быть четкими, краткими и конкретными, с подтверждающими расчетами.

Критерии оценки

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Практическое занятие №3

Тема 3. Электронный обмен данными

Цель – получение навыка по оформлению приемки товаров по качеству и количеству в магазинах розничной торговой сети.

Задание 1

Выполните ответы на вопросы:

1. Перечислите документы регламентирующие порядок приемки товаров по количеству и качеству в магазине.
2. Перечислите, в каких случаях при приемке товаров следует руководствоваться правилами, изложенными в инструкциях «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству и количеству».
3. Перечислите этапы приемки товаров в магазинах розничной торговой сети, укажите, какие документы подвергаются проверке и оформлению на каждом этапе.
4. Перечислите этапы приемки товаров по качеству, укажите документальное сопровождение к каждому этапу.
5. Перечислите случаи, когда для определения качества товаров производится отбор образцов и (проб)? Какими документами он оформляется?
6. Каким должно быть содержание акта о фактическом качестве и комплектности полученных товаров?
7. В каких случаях, и в какие сроки составляются акты о скрытых недостатках товаров?

Задание 2.

Изучите бланки учетной документации по приемке товаров по качеству и количеству, выполните их оформление (Приложение № 2).

Задание 3

Оформить «Накладную» (Приложение № 1) по условию: со склада магазина «Орион», для реализации в торговый зал магазина отпущен следующий перечень товара:

1. 50 кг перловой крупы по цене 45 рубля 50 копеек за 1 килограмм;
2. 45 кг манной крупы по цене 40 рублей 50 копеек за 1 килограмм;
3. 100 кг пшенной крупы по цене 35 рублей за 1 килограмм;
4. 100 кг копченой колбасы «Флотская» по цене 300 рублей за 1 килограмм;
5. 1 фляга сметаны (15 кг) по цене 150 рублей за 1 килограмм.

Товар отпущен кладовщиком Короваевой Н.А., получен заведующим отделом «Продукты» Продавайкиной И.Т.

Задание 4

Оформить «Накладную» (Приложение № 1) на отпускаемые товары со склада «Бытовая химия и парфюмерия» магазину «Самая красивая», по доверенности выданной 10.11.12 г. Коробейниковой С. Р. по паспорту - № 9900 серия 2345, выданного РОВД Никольского района 12.12.80г.

Содержание отчета практической работы:

1. Практическое занятие должна быть оформлена в тетрадях,
2. ответы на вопросы и задания должны быть четкими, краткими и конкретными

Критерии оценки

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

НАКЛАДНАЯ № _____

Кому _____
От кого _____

№ п/п	Наименование товара	Количество	Цена, руб.коп.	Сумма, руб.коп.
1				
2				
	Итого			

М.П.

Сдал: _____
подпись

Принял: _____
подпись

	Форма по	Код
(организация адрес номер телефона)	по	0330202
(структурное подразделение)	Вид деятельности по ОКДП	
Основание для составления акта <u>приказ, распоряжение</u> (ненужное зачеркнуть)	номер	
	дата	
	Вид операции	

Номер документа	Дата составления

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

А К Т

ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ

“ ___ ” _____ г.

Место приемки товара _____

Настоящий акт составлен комиссией, которая установила: “ ___ ” _____ г.
по сопроводительным документам _____ (наименование, номер, дата)
доставлен товар. Документ о вызове представителя грузоотправителя, поставщика, производителя:
(ненужное зачеркнуть)

телеграмма, факс, телефонограмма, радиogramма № _____ от “ ___ ” _____ г.
(ненужное зачеркнуть)

Грузоотправитель (наименование, адрес, номер телефона)

Производитель (наименование, адрес, номер телефона)

Поставщик (наименование, адрес, номер телефона)

Страховая компания (наименование, адрес, номер телефона)

Договор (контракт) на поставку товара № _____ от “ ___ ” _____ г.

Счет-фактура № _____ от “ ___ ” _____ г.

Коммерческий акт № _____ от “ ___ ” _____ г.

Ветеринарное свидетельство (свидетельство) № _____ от “ ___ ” _____ г.

Железнодорожная накладная № _____ от “ ___ ” _____ г.

Способ доставки _____ № _____
(вид транспортного средства)

Дата отправления товара “ ___ ” _____ г.

с станции (пристани, порота) отправления _____
(наименование)

или со склада отправителя товара _____
(наименование)

ДАТА, ВРЕМЯ, ч. мин.								
прибытия товара на станцию (пристань, порт) назначения	вскрытия вагона, автофургона, контейнера и других транспортных средств	выдачи товара организацией транспорта	доставки товара на склад организации-получателя	начала разгрузки	приемки товара			
					начало	приостановление	возобновление	окончание

Сведения о состоянии вагонов, автофургонов и т. д. Наличие, описание упаковочных ярлыков, пломб транспорта на отдельных местах (сертификатов, спецификаций в вагоне, контейнере) и отправительская маркировка

По сопроводительным транспортным документам значится:

Отметка об опломбировании товара (груза), состояние пломб и содержание оттиска	Количество мест	Вид упаковки	Наименование товара (груза) или номера вагонов (контейнеров, автофургонов и т.д.)	Единица измерения	Масса брутто товара (груза) по документам		Особые отметки отправителя по накладной
					отправителя	транспортной организации (станции, пристани, порта)	
1	2	3	4	5	6	7	8

Сведения о состоянии вагонов, автофургонов и т.д. Наличие, описание установленных ярлыков, пломб транспорта на отдельных местах (сертификатов, спецификации в вагоне, контейнере) фактически

Расхождение по количеству мест и массе в активируемой партии товара, обнаруженные на складе товарополучателя	Количество мест	Масса, кг			Степень заполнения тарного места, вагона, контейнера и т.п.
		брутто	тара	нетто	
По документам грузоотправителя					
Фактически поступило					
Расхождение (+, -)					

Товар (наименование)	Номер места	Единица измерения		По документам поставщика значится				
		наименование	код по ОКЕИ	артикул товара	сорт	количество (масса)	цена, руб. коп.	сумма, руб. коп.
1	2	3	4	5	6	7	8	9

3-я страница формы №ТОРГ-2

Условия хранения товара (продукции) до его вскрытия на складе получателя:

Сведения о температуре при разгрузке в вагоне (рефрижераторе и т.д.) в товаре, °С

Состояние тары и упаковки, маркировка мест, товара и тары в момент внешнего осмотра товара (продукции)

Практическое занятие №4

Тема 4. Интернет вещей в коммерческой работе предприятий

Цель – закрепление теоретических знаний и получение практических навыков по организации технологического процесса поступления товаров в торговый зал, правила, виды, и способы размещения товаров в торговом зале, документальное оформление поступления товаров в торговый зал

Время выполнения – 4 часа.

Задание

Выберите правильный ответ на вопросы:

1. При размещении торговых помещений учитывается:

- а) площадь
- б) функции помещения
- в) размер площадей помещений
- г) материальная возможность покупателей

2. Рядом с основным отделом целесообразнее разместить:

- а) помещение для фасовки товара
- б) бухгалтерию

3. Помещение для приемки товара должно быть снабжено:

- а) проходными дверями
- б) навесом
- в) оборудованием для перевеса товара

4. Помещения для хранения товарного запаса должны размещаться:

- а) на первых этажах
- б) в подвале помещения
- в) отдельно от здания торгового помещения

1. При размещении продовольственных товаров необходимо соблюдать:

- а) товарное соседство
- б) ассортиментный состав
- в) вкусы покупателей

2. Выкладку товаров на торговом оборудовании целесообразнее производить учитывая:

- а) размер полок
- б) назначение холодильных камер и прилавков
- в) метод продажи

1. Для размещения товаров в торговом зале используют:

- а) пристенные горки
- б) островные горки
- в) охлаждаемые прилавки
- г) контейнеры
- д) конвейеры

2. К способам размещения товаров на полках пристенных горок относится:

- а) горизонтальный
- б) вертикальный
- в) поперечный

3. Горизонтальный способ размещения товаров в торговом зале может быть выполнен следующим способом:

- а) декоративным
- б) накидным
- в) шахматным
- г) штабелями

4. Вертикальный способ размещения товаров в торговом зале может быть выполнен следующим способом:

- а) декоративным
- б) пирамида
- в) стопками

11. Размещенные на полках товары должны снабжаться:

- а) ценниками
- б) рекламными буклетами
- в) специальными вывесками

5. Сопутствующие товары могут быть размещены по отношению к основному товару:

- а) рядом
- б) подальше от основного товара
- в) у входа в помещение торгового зала

13. Взаимозаменяющие товары целесообразнее разместить:

- а) на месте основных товаров
- б) рядом с основным товаром
- в) в другом месте

14. Товары бытовой химии целесообразнее размещать:

- а) в специальных отделах
- б) рядом с посудохозяйственными товарами
- в) все равно где

15. Мелкоштучные товары, не требующие специального размещения лучше поместить:

- а) на узле расчета
- б) в контейнере
- в) отдельном месте подальше от всех товаров
- г) так чтобы не нашел покупатель

2. Сформулируй ответ к понятиям:

- 1) Товар – это...
- 2) Сопутствующий товар – это...
- 3) Взаимозаменяющий товар – это ..
- 4) Пристенная горка – это...
- 5) Островная горка – это...
- 6) Охлаждаемый прилавок – это...
- 7) Способ выкладки товара – это...
- 8) Товарное соседство – это ...
- 9) Торговый зал – это...
- 10) Подсобное помещение – это...
- 11) Метод свободной продажи предполагает ...
- 12) Метод традиционной продажи предполагает ...

3. Выполнить схему поступления товара из подсобного помещения в торговый зал, указав номер по порядку к каждой торговой операции:

1. Оформление заявки на товар по секциям –
2. Информирование старшего продавца о недостающем товаре –
3. Оформление ценников на товар –
4. Оформление накладной со склада на товар –
5. Отпуск товара со склада в подотчет материально - ответственного лица (продавца) –
6. Размещение товара на торговом оборудовании –
7. Пересчет и перевес товара принимаемого в подотчет –

Содержание отчета практической работы:

1. Практическое занятие должна быть оформлена в тетрадях,
2. ответы на вопросы должны быть четкими, краткими и конкретными

Критерии оценки

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Практическое занятие №5

Тема 5. Электронные платежи и системы электронных платежей

Цель – решение ситуационных задач согласно федерального закона «О защите прав потребителей»
Время выполнения – 2 часа.

Теоретические сведения

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Задание

Ситуация 1. Гражданка Иванникова М.М. заказала товар по телефону, предварительно увидев его с подробным описанием в телемагазине. Оплатила его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию в телемагазине. Может ли покупатель потребовать предоставления товара, соответствующего описанию? И если, нет, что должен потребовать покупатель?

Ситуация 2. Гражданин Ивашкин, привез холодильник в ремонтную мастерскую фирмы-производителя. Холодильник не приняли, сказав, что запчастей на него нет, поскольку его сняли с производства год назад. Что делать гражданину Ивашкину?

Ситуация 3. Ситуация 3. Покупатель купил товар, на котором не был указан срок его службы. По истечении 4-х лет товар сломался, причинив материальный и физический вред покупателю. Может ли покупатель потребовать возмещения ущерба от производителя?

Ситуация 4. Гражданка Петрова пришла в компьютерный клуб, что бы воспользоваться Интернетом. Оплата сеанса производилась по факту, т.е. после его окончания. В итоге администратор назвал ей сумму, которая в 1,5 раза превышала обычную. На вопрос, в чём причина, администратор ответил, что производилось повышение цен, о которых администрация уведомляла клиентов в письменном виде на доске объявлений и в прайс-листе. Петрова отказалась платить, поскольку её не предупредили об этом лично перед началом сеанса. Права ли гражданка Петрова?

Ситуация 5. 26 июня покупатель купил в магазине кофемолку стоимостью 400 руб., а на следующий день обнаружил, что в паспорте на кофемолку отсутствует штамп магазина и гарантийный талон. Как следует разрешить создавшуюся ситуацию?

Ситуация 6. К директору магазина «Промышленные товары» обратилась покупательница с просьбой обменять или вернуть деньги за 2,3 м ткани полушерстяной, купленной в данном магазине 3 дня назад. Просьба покупательницы мотивировано тем, что после покупки ткань перестала ей нравиться. Как должен поступить директор магазина?

Ситуация 7. 10 июня покупатель купил в магазине MP3 плеер. Срок гарантии установленный изготовителем составляет 1 год. Срок гарантии определенный продавцом – 6 месяцев. Через 8 месяцев MP3 плеер вышел из строя. Кто должен оплатить ремонт?

Ситуация 8. 15 мая покупатель купил в магазине холодильник. Срок гарантии на холодильник 1 год. Через 2 месяца холодильник сломался. Покупатель обратился в фирму для сдачи холодильника в ремонт. Представитель фирмы предложил покупателю самому доставить холодильник в сервисный центр. Покупатель отказался. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 9. Покупательница обратилась к заведующей отделом с просьбой об обмене не понравившейся ей сумки, которая была приобретена, по утверждению покупательницы в данном магазине 15 дней назад. Кассовый чек отсутствует, фабричный ярлык на месте. Как поступить в данной ситуации.

Ситуация 10. Покупательница купила зимние сапожки 25 августа, 18 ноября она обратилась в магазин с требованием вернуть деньги, т.к. у сапожек осыпался краситель, сломался замок «молния».

Какими правилами согласно Закона «О защите прав потребителей» может воспользоваться покупательница?

Действия продавца.

Ситуация 11. Покупатель приобрел в магазине холодильник. Через 11 месяцев холодильник сломался. Покупатель отвез холодильник в ремонт. В ремонтной мастерской холодильник продержали 25 дней. Через 2 недели холодильник сломался опять. Покупатель отвез холодильник в магазин, и попросил вернуть деньги, но ему отказали т.к. срок гарантии на данный товар (1 год) уже истек. Кто прав в этой ситуации? Какими правами, согласно Закона «О защите прав потребителей» может воспользоваться покупатель?

Ситуация 12. Покупательница обратилась в отдел «Мебель» с просьбой обменять купленный диван, т.к. он не подошел по расцветке отделки к интерьеру комнаты. Действия продавца.

Ситуация 13. Покупательница обратилась в секцию «Трикотаж» с претензией на качество джемпера, купленного в магазине «Детский мир», что подтверждает кассовый чек. После 2 дней носки разошлись петли, изделие потеряло форму. Действия работников секции.

Ситуация 14. Покупательница обратилась в отдел «Ткани» с просьбой обменять отрез шерстяной ткани. Продавцы отказали в просьбе. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 15. Покупательница обратилась с просьбой об обмене головного убора – шляпы, которую она приобрела неделю назад в этом магазине. Кассовый чек на данный товар имеется. Фабричная маркировка на шляпе отсутствует. Как должен поступить заведующий секцией в данной ситуации?

Содержание отчета практической работы:

1. Практическое занятие должна быть оформлена в тетрадях,
2. ответы на вопросы должны быть четкими, краткими и конкретными

Критерии оценки

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Практическое занятие №6

Тема 6. Мобильная коммерция

Цель – закрепление знаний о видах, порядке организации и порядке осуществления государственного контроля в сфере розничной торговли

Время выполнения – 2 часа.

Теоретические сведения

Федеральный государственный контроль (надзор). Порядок организации и осуществления государственного контроля (надзора) в соответствующей сфере деятельности устанавливается Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации в случае, если указанный порядок не установлен федеральным законом.

Региональный государственный контроль (надзор). Порядок организации и осуществления регионального государственного контроля (надзора) устанавливается высшим должностным лицом (руководителем высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации с учетом требований к организации и осуществлению государственного контроля (надзора) в соответствующей сфере деятельности, определенных Правительством Российской Федерации, в случае, если указанный порядок не предусмотрен федеральным законом или законом субъекта Российской Федерации;

муниципальный контроль. Порядок организации и осуществления муниципального контроля в соответствующей сфере деятельности устанавливается муниципальными правовыми актами в случае, если указанный порядок не предусмотрен законом субъекта Российской Федерации;

В зависимости от времени его осуществления различают предварительный, текущий и последующий контроль.

Предварительный контроль реализуется на этапе создания торгового предприятия, решения вопроса о возможности выдачи ему разрешения на занятие определенным видом деятельности или выпуск в обращение товаров. Уведомление о начале осуществления предпринимательской деятельности - документ, который представляется зарегистрированными юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в уполномоченный Правительством Российской Федерации в соответствующей сфере федеральный орган исполнительной власти и посредством которого такое юридическое лицо, такой индивидуальный предприниматель сообщают о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и ее соответствии обязательным требованиям.

Текущий контроль реализуется в процессе осуществления торговых операций. В частности, Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» предусматривает осуществление государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов в отношении продукции, ее хранения, перевозки, реализации и утилизации.

Последующий контроль осуществляется после совершения торговых операций (после уплаты налогов и т. п.). Для осуществления своих контрольных полномочий органы государственной власти могут использовать различные методы, среди которых особое распространение получили проверки деятельности субъектов торговли на предмет ее соответствия установленным требованиям и условиям и запросы необходимых объяснений и документов.

Предметом плановой проверки является соблюдение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в процессе осуществления деятельности обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, а также соответствие сведений, содержащихся в уведомлении о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности, обязательным требованиям. Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в три года. Плановая проверка проводится в форме документарной проверки и (или) выездной проверки.

Предметом внеплановой проверки является соблюдение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в процессе осуществления деятельности обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, выполнение предписаний органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля,

проведение мероприятий по предотвращению причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде, по обеспечению безопасности государства, по предупреждению возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, по ликвидации последствий причинения такого вреда. Срок проведения каждой из проверок, не может превышать двадцать рабочих дней. В отношении одного субъекта малого предпринимательства общий срок проведения плановой выездной проверки не может превышать пятьдесят часов для малого предприятия и пятнадцать часов для микропредприятия в год. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения сложных и (или) длительных исследований, испытаний, специальных экспертиз и расследований на основании мотивированных предложений должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, проводящих выездную плановую проверку, срок проведения выездной плановой проверки может быть продлен руководителем такого органа, но не более чем на двадцать рабочих дней, в отношении малых предприятий, микропредприятий не более чем на пятнадцать часов. Результаты проводимых мероприятий оформляются в виде актов, среди которых следует различать:

1) акты (протоколы) с указанием конкретных нарушений, которые составляются по результатам любых проверок и отражают предмет и объемы исследования, а также методы, использованные в ходе их проведения;

2) предписания, обязывающие устранить выявленные нарушения и устанавливающие сроки их устранения;

3) решения, направленные на пресечение выявленных нарушений.

4) предупреждения о недопустимости определенных форм поведения. Органы государственного контроля в торговле. В результате проводимой административной реформы функции по контролю и надзору в различных сферах деятельности были возложены на федеральные службы. Соответственно произошли изменения и в системе органов государственного контроля за осуществлением торговой деятельности. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) при Минздравсоцразвития России, осуществляет функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Федеральная служба осуществляет надзор и контроль за «исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства, за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг, санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации. Роспотребнадзор осуществляет прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг по перечню, утвержденному Правительством Российской Федерации, за исключением уведомлений, представляемых юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством;

В целях реализации возложенных на нее полномочий, она имеет право запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений, относящихся к ее компетенции, пресекать факты нарушения российского законодательства, а также применять предусмотренные законом меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности.

Контрольные полномочия в сфере торговой деятельности осуществляет, в частности, Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору (Россельхознадзор), находящаяся в ведении Минсельхоза России. В пределах своих полномочий она осуществляет контроль за соблюдением требования законодательства в сфере ветеринарии и карантина растений, в том числе на Государственной границе РФ и на транспорте, во избежание ввоза на территорию РФ опасных в ветеринарно-санитарном и фитосанитарном отношении поднадзорных грузов.

Федеральная служба по тарифам является федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным осуществлять правовое регулирование в сфере государственного регулирования цен (тарифов) на товары (услуги) в соответствии с законодательством РФ и контроль за их применением, за исключением регулирования цен и тарифов, относящегося к полномочиям других федеральных органов исполнительной власти, а также федеральным органом исполнительной власти по регулированию естественных монополий, осуществляющим функции по определению (установлению) цен (тарифов) и осуществлению контроля по вопросам, связанным с определением (установлением) и применением цен (тарифов) в сферах деятельности субъектов естественных монополий.. В частности, она устанавливает (утверждает, регистрирует): оптовые цены на газ, продукцию ядерно-топливного цикла, оборонного назначения, разрабатывает методики по определению предельных оптовых и предельных розничных надбавок к фактическим отпускным ценам производителей на жизненно необходимые и важнейшие лекарственные средства.

Задание

1. Группу студентов разделить на две команды.
2. В каждой команде выбрать руководителя команды. Каждой команде изучить:
3. Основные положения Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»
4. Ответить на следующие вопросы:

1. Каковы цели государственного регулирования торговли?
2. Каков порядок проведения мероприятий по контролю, осуществляемых государственными органами и органами местного самоуправления?
3. Каковы основные обязанности должностных лиц, осуществляющих государственный контроль?
4. Какие виды контроля существуют?

Содержание отчета практической работы:

1. Практическое занятие выполняется в группах,
2. Практическое занятие должна быть оформлена в тетрадях,
3. ответы на вопросы должны быть четкими, краткими и конкретными

Критерии оценки

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Практическое занятие №7

Тема 7. Безопасность электронной коммерции

Цель – составление планировки склада, зная характеристику каждой операционной зоны склада.
Время выполнения – 2 часа.

Теоретические сведения

Задача складского планирования - обеспечение хранения товаров таким образом, чтобы сделать их максимально доступными потребителям. Все складское пространство состоит из двух частей: площадей, используемых и неиспользуемых для хранения. При планировании учитывают, что наиболее рациональное соотношение этих площадей, равное 2:1.

Планировка общетоварного склада.

Все помещения на общетоварных складах делятся на следующие группы:

- основного производственного назначения - для выполнения основных производственных операций (хранение товаров, их распаковка, упаковка, расфасовка и комплектование, прием и отпуск товаров);
- вспомогательные - для хранения тары, многооборотных контейнеров и поддонов;
- подсобно-технические - для размещения инженерных устройств и коммуникаций, а также хозяйственных кладовых и ремонтных мастерских;
- административно-бытовые - для размещения административного аппарата и бытового обслуживания работников склада.

На планировку и размещение помещений склада существенным образом влияет структура технологического процесса. На стадии проектирования склада устанавливаются состав помещений, пропорции между отдельными помещениями и их дислокация.

Основной принцип внутренней планировки склада - обеспечение поточности и непрерывности складского технологического процесса.

Для выполнения технологических операций по приемке, хранению и отправке товаров покупателям на складах выделяются соответствующие зоны. На общетоварных складах выделяются следующие основные зоны: разгрузки транспортных средств, приемки товаров по количеству и качеству, хранения, фасовки товаров, отборки и комплектования заказов покупателей, погрузки автомобильного транспорта.

Перечисленные операционные зоны склада должны быть связаны между собой необходимыми проходами и проездами.

Зона разгрузки транспортных средств должна примыкать к зоне приемки товаров по количеству и качеству, где размещаются рабочие места товароведов - бракеро́в.

Под зону хранения товаров отводится основная часть площади склада. Она состоит из площади, занятой товарами и площади проходов. К зоне хранения должны примыкать зоны упаковки и фасовки товаров, комплектования заказов оптовых покупателей.

В свою очередь, зона комплектования заказов должна находиться рядом с экспедицией по отправке товаров. Такой принцип внутренней планировки зон складов позволяет обеспечить поточность и непрерывность складского технологического процесса.

Специальные требования предъявляются к планировке зала товарных образцов.

Обычно в зале товарных образцов выделяют рабочие зоны, зону экспозиций, а также зоны ожидания и отдыха, информации и проходов.

Рабочие зоны служат для размещения рабочих мест товароведов-коммерсантов. Они оборудуются конторскими столами и рабочими креслами, счетной техникой или персональным компьютером, передвижной картотекой, стульями для покупателей и мебелью для хранения документации. Число таких зон зависит от количества ассортиментных групп товаров, экспонирующихся в зале товарных образцов.

Зона экспозиции разделяется на отдельные поддоны, оснащаемые пристенными и островными горками с приспособлениями для показа товаров. Здесь, помимо выкладки образцов товаров данной группы, предусматривают и специальные выставки сезонных товаров. Товарные образцы выставляются таким образом, чтобы покупатели могли свободно ориентироваться в предложенном им ассортименте.

Зона ожидания и отдыха предназначена для самостоятельной работы покупателей с альбомами, каталогами и списками товаров, а также для их отдыха.

Зона проходов служит для передвижения в зале товарных образцов и для прохода в другие помещения оптовой базы. Основные проходы должны иметь ширину не менее 2 м, другие - не менее 1 м.

Задание

Начертите наиболее удачное расположение операционных зон склада на ваш взгляд и дайте краткую характеристику каждой зоне.

Содержание отчета практической работы:

1. Практическое занятие должна быть оформлена в тетрадях,
2. чертеж должен быть четким, конкретными и сопровождаться краткой характеристикой каждой зоны.

Критерии оценки

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.