

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени Г.В. ПЛЕХАНОВА
ВОРОНЕЖСКИЙ ФИЛИАЛ

Колледж

**ПМ 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВО-СБЫТОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ»**

Методические указания и задания для проведения учебной практики
обучающихся СПО специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

всех форм обучения

Воронеж – 2022

Рецензент:

Смарчкова Л.В. – к.э.н., доцент кафедры
Воронежского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом Воронежского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова.

Зотова Е.В., Кирилах Г.В. ПМ 01 «Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью»: методические указания и задания для проведения учебной практики обучающихся СПО специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) всех форм обучения. / Е.В. Зотова, Г.В. Кирилах – Воронеж: Воронежский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2022. – 32 с.

Методические указания и задания для проведения учебной практики обучающихся СПО специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Сведения об авторах:

Зотова Елена Васильевна – к.т.н., преподаватель колледжа Воронежского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кирилах Галина Васильевна – преподаватель колледжа Воронежского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Переутверждено на заседании предметно-цикловой комиссии коммерческих и товароведных дисциплин по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям), протокол №1 от «31» августа 2022 г.

Пояснительная записка

Методические рекомендации разработаны в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.04 «Коммерция».

Задачами учебной практики являются: закрепление, расширение, углубление и систематизация теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин профессиональных модулей на основе анализа деятельности на примере торговой организации, приобретение первоначального практического опыта.

Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью**, общими (ОК) компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения.

ОК 9. Пользоваться иностранным языком как средством делового общения.

ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.

ОК 11. Обеспечивать безопасность жизнедеятельности, предотвращать техногенные катастрофы в профессиональной деятельности, организовывать, проводить и контролировать мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.

ОК 12. Соблюдать действующее законодательство и обязательные

требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.

и профессиональными (ПК) по виду деятельности:

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.2. На своем участке работы управлять товарными запасами и потоками, организовывать работу на складе, размещать товарные запасы на хранение.

ПК 1.3. Принимать товары по количеству и качеству.

ПК 1.4. Идентифицировать вид, класс и тип организаций розничной и оптовой торговли.

ПК 1.5. Оказывать основные и дополнительные услуги оптовой и розничной торговли.

ПК 1.6. Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ПК 1.8. Использовать основные методы и приемы статистики для решения практических задач коммерческой деятельности, определять статистические величины, показатели вариации и индексы.

ПК 1.9. Применять логистические системы, а также приемы и методы закупочной и коммерческой логистики, обеспечивающие рациональное перемещение материальных потоков.

ПК 1.10. Эксплуатировать торгово-технологическое оборудование.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения учебной практики должен:

иметь практический опыт:

- приемки товаров по количеству и качеству;
- составления договоров;
- установления коммерческих связей;
- соблюдения правил торговли;
- выполнения технологических операций по подготовке товаров к продаже, их выкладке и реализации;
- эксплуатации оборудования в соответствии с назначением и соблюдения правил охраны труда;

уметь:

- устанавливать коммерческие связи, заключать договора и контролировать их выполнение;
- управлять товарными запасами и потоками;
- обеспечивать товародвижение и принимать товары по количеству и качеству;

- оказывать услуги розничной торговли с соблюдением Правил торговли, действующего законодательства, санитарно-эпидемиологических требований к организациям розничной торговли;
- устанавливать вид и тип организаций розничной и оптовой торговли;
- эксплуатировать торгово-технологическое оборудование;
- применять правила охраны труда, экстренные способы оказания помощи пострадавшим, использовать противопожарную технику;

знать:

- составные элементы коммерческой деятельности: цели, задачи, принципы, объекты, субъекты, виды коммерческой деятельности;
- государственное регулирование коммерческой деятельности;
- инфраструктуру, средства, методы, инновации в коммерции;
- организацию торговли в организациях оптовой и розничной торговли, их классификацию;
- услуги оптовой и розничной торговли: основные и дополнительные;
- правила торговли;
- классификацию торгово-технологического оборудования, правила его эксплуатации;
- организационные и правовые нормы охраны труда;
- причины возникновения, способы предупреждения производственного травматизма и профзаболеваемости, принимаемые меры при их возникновении;
- технику безопасности условий труда, пожарную безопасность.

Учебная практика студентов проводится в лаборатории: Технического оснащения торговых организаций и охраны труда ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова».

Для руководства практикой назначаются руководители практики от учебного заведения.

Условием допуска к учебной практике является освоение междисциплинарных курсов Организация коммерческой деятельности, Организация торговли, Техническое оснащение торговых организаций и охрана труда.

По итогам прохождения учебной практики студент представляет отчет, который составляется по результатам проделанной работы.

К отчету прилагается дневник практики и аттестационный лист на студента, составленный руководителем практики от колледжа.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии: положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от учебного заведения об уровне освоения профессиональных компетенций; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета в соответствии с заданием на практику.

Результаты прохождения учебной практики учитываются при проведении экзамена (квалификационного).

Студенты, не выполнившие программу практики, нарушившие сроки защиты или получившие при защите отчета по учебной практике неудовлетворительную оценку, не допускаются к сдаче экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю.

Распределение времени на учебную практику по ПМ 01
Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью

Наименование разделов практики	Кол-во часов
Раздел 1. Ознакомление с торговым предприятием	18
Раздел 2. Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью	54
Итого	72

Тематический план и содержание заданий по учебной практике

Раздел 1. Ознакомление с торговым предприятием

Вид работы (Тема 1.1) Общее ознакомление с деятельностью предприятия (6 часов).

Тематика заданий по виду работы:

1) История создания и развития предприятия; направления и виды деятельности предприятия.

Задание

Создайте собственное предприятие. Продумайте его название, местонахождение, виды и цели деятельности, вид и тип торгового предприятия, отразите организационную структуру управления и состав основных функциональных служб (отделов).

2) Ознакомление со структурой штата работников.

Вид работы (Тема 1.2) Ознакомление с материально-технической базой торгового предприятия. (6 часов).

Тематика заданий по виду работы:

1) Характеристика применяемого торгово-технологического оборудования.

Перечислите виды торгово-технологического оборудования и инвентаря, используемого на рабочем месте

Таблица 1 – Торгово-технологическое оборудование розничного предприятия

Вид оборудования	Назначение	Характеристика
------------------	------------	----------------

Таблица 1 – Оборудование рабочих мест и виды инвентаря

Группа инвентаря	Вид инвентаря, назначение	Место использования
------------------	---------------------------	---------------------

2) Оценка эффективности использования площади торгового зала

Подберите торговую мебель для оснащения торгового зала предложенного варианта магазина в соответствии с требованиями, предъявляемыми к мебели. Выполнение задания оформите в виде таблицы:

Наименование мебели	Тип мебели	Размеры мебели	Количество, шт	Фактическая установочная площадь, м ²
Горка пристенная	PX1103			
Итого				

Составьте план рационального размещения (технологической планировки) мебели в торговом зале предложенного варианта магазина. Для выполнения задания необходимо разработать схему-план технологической планировки торгового зала магазина в масштабе 1:100, расставить мебель. Затем сравнить коэффициенты установочной площади нормативной и фактической.

Обобщите результаты заданий:

- укажите роль технической оснащённости магазина торговой мебелью;
- обоснуйте рациональность подобранной мебели;
- оцените рациональность использования торговой площади (сравните нормативные и фактические установочные коэффициенты торговой площади конкретного магазина и установочные площади).

Вид работы (Тема 1.3) Организация охраны труда на предприятии (6 часов).

Тематика заданий по виду работы:

- 1) Нормативное регулирование охраны труда в торговле
- 2) Ознакомление с безопасными приемами труда в торговом предприятии.
- 3) Анализ соблюдения правил охраны труда сотрудниками.

Раздел 2. Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью

Вид работы (Тема 2.1) Организация закупочной работы (18 часов).

Тематика заданий по виду работы:

- 1) Ознакомление с источниками закупки товаров в предприятии.

Ознакомьтесь с источниками закупки товаров в предприятии и проанализируйте. Результаты оформите в таблице.

Таблица – Динамика и структура источников поступления

Источники поступления товара	Предшествующий год		Отчетный год		Изменение, (+,-)	
	сумма тыс. руб.	уд. вес, %	сумма тыс. руб.	уд. вес, %	сумма тыс. руб.	уд. вес, %
1	2	3	4	5	6	7
Предприятия – изготовители области	37649,7		37906,6			
Предприятия изготовители других областей	34499,1		34696,7			
Оптовые предприятия	61121,6		58694,0			
Другие источники	24259,6		21551,7			
Итого						

2) Критерии выбора поставщиков.

Перечислите критерии выбора поставщиков. Объясните их сущность.

3) Анализ объемов поставок от различных поставщиков.

Отразите в таблице поставщиков своего предприятия. Обоснуйте выбор каждого поставщика согласно критериям, описанным в задании №2.

Таблица – Поставщики и объем закупки товаров за месяц

№	Поставщик	Местонахождение	Поставляемые товары	Цена, руб.	Количество	Периодичность поставки за месяц	Сумма
Итого							+

Подсчитайте объем закупок предприятия за месяц (путем подсчета столбца «Сумма»)

4) Изучение организации заключения договоров.

Задание

Данное задание предусматривает разработку студентами текста договора на поставку товаров на основе использования: Гражданского кодекса РФ (части I и II); условий и исходных данных, приведенных в ситуационном задании.

При выполнении задания студентам следует использовать исходные данные, приведенные в таблице. Недостающие реквизиты определяются студентами самостоятельно.

Таблица – Исходные данные для разработки текста договора на поставку товара

№ п/п	Условия договора	Данные
1	Дата заключения договора	10.02.2019 года
2	Предприятие-покупатель	Розничное торговое предприятие
3	Должность представителя покупателя, подписавшего договор	Директор
4	Документ-основание заключения договора должностным лицом покупателя	Устав
5	Предприятие-поставщик	Иногородняя мебельная фабрика
6	Должность представителя поставщика, подписавшего договор	Директор
7	Документ – основание заключения договора должностным лицом поставщика	Устав

Продолжение таблицы

8	Ассортимент товаров, подлежащих поставке	– Набор мягкой мебели – Спальный гарнитур – Кухонный гарнитур – Кухонный уголок – Диван
9	Количество товара, подлежащего поставке	1. 6 единиц 2. 4 единицы 3. 4 единицы 4. 8 единиц 5. 6 единиц
10	Отпускная цена (единиц), руб.	1. 75000,0 2. 128000,0 3. 55000,0 4. 15000,0 5. 9000,0
11	Срок действия договора	6 мес.
12	Частные сроки (периоды) поставки товаров	Один раз в три месяца
13	Сроки уточнения ассортимента поставляемых товаров (согласования спецификации)	Не позднее 30 дней до начала месяца поставки
14	Порядок и сроки получения покупателем невыбранного количества товаров	В следующем периоде поставки
15	Порядок поставки товаров поставщиком покупателю	Отгрузка в адрес организации согласно разнарядок покупателя
16	Вид транспорта для отгрузки товаров	Железнодорожный транспорт
17	Возмещение транспортных расходов	За счет покупателя
18	Метод доставки товаров	Децентрализованная
19	Порядок погрузки и выгрузки товаров	Погрузка силами и за счет поставщика, выгрузка силами и за счет средств покупателя
20	Минимальные нормы отгрузки	Контейнер
21	Документация, устанавливающая качество товаров	Указывается обучающимися самостоятельно с учетом действующих ГОСТов, ТУ, сертификатов
22	Комплектность товаров	Разрабатывается обучающимися самостоятельно по тексту договора
23	Сроки доукомплектования товаров или их замены	Не позднее 30 дней со дня получения товара покупателем
24	Тара и упаковка	Транспортная – контейнер; Потребительская – двухслойная упаковочная бумага и тара жесткой конструкции, съемная фурнитура – в коробке

Продолжение таблицы

25	Требования к маркировке	Разрабатывается обучающимися самостоятельно с учетом действующих нормативных документов
26	Порядок и сроки приемки товаров по количеству и качеству	Разрабатывается обучающимися самостоятельно с учетом действующих нормативных документов
27	Порядок оплаты	70 % – предоплата, 30 % – после реализации
28	Форма расчета	Безналичная
29	Сроки согласования отпускных цен	Не позднее 30 дней до начала месяца поставки
30	Имущественная ответственность	Данный раздел договора разрабатывается обучающимися самостоятельно

5) Анализ структуры различных видов договоров.

Проанализируйте результаты организации закупочной деятельности торговой организации. Произведите необходимые расчеты и сделайте выводы. Объясните, в чем состоит преимущество заключения договора долговременного характера.

Таблица – Структура договоров в зависимости от срока действия договора

Виды договоров	Предшествующий год		Отчетный год		Отклонение, (+,-)	
	к-во, ед.	уд. вес, %	к-во, ед.	уд. вес, %	к-во, ед.	уд. вес, %
1	2	3	4	5	6	7
Долгосрочные (более 1 года)	18		11			
Краткосрочные (1 год)	175		192			
Разовые сделки	82		61			
Итого:						

6) Анализ выполнения договорных обязательств поставщиками.

Результаты о выполнении договорных обязательств с поставщиками представлены в таблице:

Показатели	Ед. изм.	Значение	Показатели	Ед. изм.	Значение
1. Объем поставки, всего	тыс. руб.	31900,0	– недостача	тыс. руб.	1050,0
в т.ч. по невыполненным обязательствам	тыс. руб.	4500,0	– поставка несогласованного ассортимента	тыс. руб.	970,0
2. Количество договоров, всего	ед.	238	4. Предъявлено штрафных санкции	тыс. руб.	270,0
в т.ч. с нарушением обязательств	ед.	34			

3. Характеристика нарушений: – поставка некачественного товара	тыс. руб.	1455,0	5. Взыскано штрафных санкций	тыс. руб.	242,0
– недопоставка	тыс. руб.	1025,0			

Используя приведенные данные, определите показатели эффективности претензионной работы по нарушению договорных обязательств.

7) Организация доставки товаров.

Задание. Определите формы товароснабжения магазинов продовольственными товарами и схемы завоза продовольственных товаров в розничную торговую сеть.

Условия и исходные данные

1. Розничное торговое предприятие (РТП) имеет сеть магазинов по торговле продовольственными товарами и собственный распределительный склад.

2. Поставщиками продовольственных товаров для данного предприятия розничной торговли являются:

– различные предприятия оптовой торговли продовольственными товарами;

– хлебозавод;

– молокозавод;

– цех промкомбината по производству безалкогольных напитков;

– цех по производству колбасных изделий;

– цех по производству овощных консервов.

3. Товарные группы, по которым необходимо организовать товароснабжение:

– кондитерские товары в ассортименте;

– сахар;

– напитки безалкогольные;

– консервы мясные в ассортименте;

– консервы овощные;

– молоко и молочные продукты;

– крупы в ассортименте;

– макаронные изделия;

– колбасные изделия;

– хлеб и хлебобулочные изделия.

4. Возможные схемы завоза товаров в магазины.

Схема 1: предприятие оптовой торговли – распределительный склад РТП – магазин.

Схема 2: предприятие оптовой торговли – магазин.

Схема 3: предприятие промышленности – распределительный склад РТП – магазин.

Схема 4: предприятие промышленности – магазин.

5. Описание установленного порядка товароснабжения магазинов.

Основная часть грузов, как правило, поступает в розничную торговую сеть со складов предприятий торговли. Однако некоторые товары могут поступать в магазины транзитом.

В нашем случае продукция предприятий местной промышленности (хлебозавода, молокозавода, цехов по производству колбасных изделий и безалкогольной продукции) доставляется непосредственно в магазины. Исключение составляет продукция цеха по производству овощных консервов, которая вначале поступает на склад распределительного центра, а уже затем в магазины. Консервы мясные розничное торговое предприятие также закупает у изготовителя, накапливает их в своем распределительном центре, а затем развозит по магазинам.

Ассортимент кондитерских товаров и круп приобретается у оптовиков, завозится на склад распределительного центра, а затем доставляется в магазины.

Методические указания

Задание рекомендуется выполнить в виде таблицы.

Таблица – Формы товароснабжения и схемы завоза продовольственных товаров в розничную торговую сеть

Наименование товарной группы	Форма товароснабжения	Схема завоза	
		номер	описание
Кондитерские товары в ассортименте			
И т.д.			

Вид работы (Тема 2.2) Подготовка товаров к продаже (12 часов).

Тематика заданий по виду работы:

- 1) Организация рабочего места продавца.
- 2) Подготовка упаковочного материала, инвентаря, весоизмерительного оборудования.
- 3) Овладение основными операциями подготовки к продаже товаров.
- 4) Оценка соответствия правил подготовки товаров к продаже требованиям нормативных документов.
- 5) Размещение и выкладка товаров в торговом зале.

Задание. Овладейте основными операциями подготовки товаров к продаже: распаковка, осмотр внешнего вида, протирка, комплектование и раскладка товаров по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы. Заполните таблицу

Таблица – Особенности предреализационной подготовки товаров к продаже

Товарная группа	Особенности подготовки товаров к продаже
Кондитерские изделия	
Хлебобулочные изделия	
Молоко и молочные продукты	
Мясо	
Твердые сычужные сыры	
Головные уборы	
Трикотажные товары	
Технически сложные товары бытового назначения	
Парфюмерно-косметические товары	
Товары бытовой химии	
Мебель	

6) Оформление ценников на товары и проверка наличия всех необходимых реквизитов.

Задание. Раскройте требования, предъявляемые к оформлению ценников.

Задание. Оформите ценники на 2 вида конкретного товара.

7) Раскройте особенности размещения и выкладки товаров в торговом зале с учётом требований СанПиНа и направлений мерчандайзинга.

Вид работы (Тема 2.3) Организация продажи товаров (24 часа).

Тематика заданий по виду работы:

1) Изучение средств рекламы в магазине.

Оцените степень распространенности на российском рынке каждого средства рекламы, предложенного ниже. Определите их эффективность и стоимость для рекламодателя. Укажите дополнительные средства рекламы.

ВИДЫ И СРЕДСТВА ТОРГОВОЙ РЕКЛАМЫ

(предложены Международной рекламной ассоциацией)

I. РЕКЛАМА В ПРЕССЕ:

– РЕКЛАМНЫЕ ОБЪЯВЛЕНИЯ И ПУБЛИКАЦИИ ОБЗОРНО-РЕКЛАМНОГО ХАРАКТЕРА:

– рекламные объявления;

- рекламные статьи;
- рекламные обзоры.

II. ПЕЧАТНАЯ РЕКЛАМА:

– РЕКЛАМНО-КАТАЛОЖНЫЕ ИЗДАНИЯ:

- каталоги;
- проспекты;
- буклеты;
- плакаты;
- листовки;
- афиши.

– НОВОГОДНИЕ РЕКЛАМНО-ПОДАРОЧНЫЕ ИЗДАНИЯ:

- фирменные настенные и настольные календари;
- карманные табель-календари;
- поздравительные карточки (открытки).

III. АУДИОВИЗУАЛЬНАЯ РЕКЛАМА:

- рекламные кинофильмы;
- видеофильмы;
- слайдфильмы;
- рекламные ролики.

IV. РАДИОРЕКЛАМА:

- радиообъявления;
- радиоролики;
- радиожурналы;
- рекламные радиопередачи.

V. ТЕЛЕВИЗИОННАЯ РЕКЛАМА:

- телефильм;
- телевизионные ролики;
- телезаставки;
- рекламные объявления;
- телерепортаж.

VI. ВЫСТАВКИ И ЯРМАРКИ:

- международные ярмарки и выставки;
- национальные ярмарки и выставки;
- постоянно действующие экспозиции.

VII. РЕКЛАМНЫЕ СУВЕНИРЫ:

- фирменные сувенирные изделия;
- серийные сувенирные изделия;
- подарочные изделия;
- фирменные упаковочные материалы.

VIII. ПРЯМАЯ ПОЧТОВАЯ РЕКЛАМА (ДИРЕКТ МЕЙЛ):

- специальные рекламно-информационные письма;
- специальные рекламные материалы.

IX. НАРУЖНАЯ РЕКЛАМА:

- рекламные щиты, панно;
- рекламные транспаранты;
- световые вывески;
- электронные табло, экраны;
- фирменные вывески;
- указатели;
- реклама на транспорте;
- оконные витрины;
- рекламно-информационное оформление фасадов магазинов;
- прочие виды оформительской рекламы.

X. КОМПЬЮТЕРИЗИРОВАННАЯ РЕКЛАМА:

- компьютерная техника;
- компьютеризированная информация;
- кабельное телевидение;
- видеокаталоги;
- телекаталоги.

2) Анализ товарной информации в магазине.

3) Ознакомление с ТСД.

Задание. На основании копий документов: санитарно-эпидемиологическое заключение, ветеринарные справки, сертификаты качества, сертификаты соответствия, товарно-транспортная накладная, железнодорожная транспортная накладная и т.д., заполните таблицу:

Наименование документа	На какой вид продукта (сырья) выдан	Какой организацией выдан	Перечень сведений	Соответствие правилам заполнения

4) Изучите Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463)

1. На торговых объектах допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации? (п. 2)

2. Какие требования предъявляются к ценникам на реализуемые товары? (п. 3)

3. Какие требования предъявляются к средствам измерений? (п. 4)

4. Какие товары не разрешается продавать вне магазинов? (п. 7)

5. При наличии какого документа осуществляется продажа товаров, подлежащих ветеринарному контролю (надзору)? (п. 8)

6. Раскройте особенности продажи товаров при дистанционном

способе продажи товара по договору розничной купли-продажи (п. 12 - 27).

7. Каковы правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи с использованием автоматов? (п. 28, 29)

8. Каковы правила продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении? (п. 30, 31)

9. Каковы особенности продажи продовольственных товаров по договору розничной купли-продажи? (п. 35 - 37)

10. Раскройте особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения по договору розничной купли-продажи (п. 38 - 41).

11. Каковы особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов? (п. 42 - 45)

12. В чем заключаются особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней? (п. 46 - 51)

13. Раскройте особенности продажи животных и растений (п. 52, 53).

14. Каковы особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных? (п. 54 - 58)

15. В чем заключаются особенности продажи строительных материалов и изделий? (п. 59 - 61)

16. Раскройте особенности продажи тканей, одежды, меховых товаров и обуви по договору розничной купли-продажи (п. 62, 63).

17. Каковы особенности продажи неперiodических изданий? (п. 64)

18. В чем заключаются особенности продажи мебели? (п. 65, 66)

19. Каковы особенности продажи парфюмерно-косметических товаров? (п. 67)

20. В чем заключаются особенности продажи товаров бытовой химии? (п. 68)

21. Отрадите особенности продажи пестицидов и агрохимикатов (п. 69, 70).

22. Кем осуществляется контроль (надзор) за соблюдением Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи? (п. 73)

23. На какие товары длительного пользования не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему аналогичного товара на период ремонта или замены?

24. Какие непродовольственные товары надлежащего качества, не подлежат обмену?

4) Изучение требований к качеству услуг розничной торговли.

Изучите и усвойте требования к надлежащему выполнению услуг розничной торговли, предусмотренных ГОСТом Р 51304-2009 «Услуги торговли. Общие требования».

В процессе изучите:

1. Классификацию услуг розничной торговли по ГОСТу Р 51304-

2009.

2. Общие требования к услугам торговли.

3. Методы контроля за качеством и безопасностью услуги торговли.

Результаты выполнения работы оформляются в виде таблиц 1, 2.

Таблица 1 – Классификация услуг розничной торговли

№ п/п	Услуги торговли	Содержание услуг
1	Реализация товаров	
2	Оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании	
3	Информационно-консультационные услуги	
4	Создание удобств покупателям	

Таблица 2 – Характеристика требований к услугам розничной торговли

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

5) Экспертная оценка качества услуг.

Задание. Произведите оценку качества услуг торговли, данные запишите в таблице

Наименование показателя	Весомость показателя	Количество баллов	Общая оценка
Безопасность услуги	0,6		
Безопасность и сохранность потребительских товаров	0,1		
Безопасность и совместимость упаковки	0,075		
Безопасность технологического оборудования	0,075		
Безопасность транспортных средств	0,15		
Безопасность обслуживающего персонала	0,1		
Гигиеническая безопасность	0,025		

Пожарная безопасность	0,025		
Безопасность материальных ценностей	0,026		
Метрологическое обеспечение	0,024		
Охрана окружающей среды (экологическая безопасность – безопасность окружающей среды по загрязнению)	0,15		
Назначение услуги	0,1		
Функциональная пригодность	0,05		
Социальное назначение – адресность услуги	0,025		
Информативность, включая достоверность и доступность	0,025		
Эргономичность	0,04		
Санитарно-гигиенические показатели основных и вспомогательных помещений	0,01		
Комфортность торгово-технологического оборудования	0,015		
Удобство и рациональность размещения товаров в торговом зале	0,005		
Этические (психологические) показатели работы обслуживающего персонала	0,01		
Эстетичность, гармоничность, целостность, художественная выразительность	0,05		
Технологичность	0,06		
Состав функциональных групп помещений (по назначению и площадям)	0,025		
Оснащенность предприятия технологическим оборудованием	0,015		
Рациональность технологических решений помещения.	0,02		
ИТОГО	1		

6) Отработка навыков обслуживания покупателей

Задание. Приобретите навыки обслуживания покупателей в торговом зале. Заполните таблицу.

Ситуация /Вопрос	Ваши действия	Документ, на основе которого разрешена ситуация
Продавец сделал замечание покупателю, так как он фотографировал товар, сославшись на то, что «это запрещено внутренними правилами магазина». Правильно ли поступил продавец?		
В интернет-магазине покупателем приобретено ювелирное изделие (кольцо), которое не подошло по размеру, и он хотел вернуть на следующий день. Сохранены потребительские свойства и товарный вид; есть документ, подтверждающий факт и условия покупки. Ему было отказано, так как ювелирные изделия входят в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. Правильно ли поступил продавец?		
Покупатель приобрел стул, который спустя несколько дней развалился. Он хочет вернуть некачественную мебель обратно в магазин. Продавец не согласен осуществлять доставку сломанного стула в торговую точку и оплачивать расходы по возврату некачественного товара. Прав ли продавец?		
Покупатель в магазине требует Книгу отзывов и предложений. Администрация магазина ответила отказом, ссылаясь на новые правила законодательства, что больше не обязаны её предоставлять и не обязательно даже иметь в магазине, гораздо удобнее обрабатывать обращения клиентов на сайте. Правильно ли поступила администрация магазина?		
Курьер привез заказ на адрес, а покупателя не было дома. Вместо него дверь открыл кто-то из родственников и правильно указал номер заказа. Нужно ли просить показать паспорт или доверенность?		
Покупатель купил крупногабаритный товар и требует загрузить его в свою машину. Но продавец сказал, что может предоставить услуги грузчиков за отдельную плату. Кто прав в данной ситуации?		

Задание. Решите предложенные ситуации с применением статей №№ 7, 10, 14, 20.25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ситуация №1

Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

Ситуация №2

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Ситуация № 3

Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Ситуация № 4

В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышку с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель сдал товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышку?

Ситуация № 5

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью. Чек был сохранён. Но в магазине несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

Ситуация №6

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расползлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная, испачканная. Покупатели призвали

на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?

Ситуация №7

В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?

Ситуация №8

Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

Ситуация №9

Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

Ситуация №10

Покупатель в магазине купил холодильник, через 6 месяцев, во время гарантийного срока он сломался.

Покупатель обратился в гарантийную мастерскую с просьбой устранить дефект. Из-за отсутствия необходимых деталей устранить дефект мастер не смог, нужные детали в ближайший месяц в мастерскую не поступят. Таким образом этот недостаток не может быть устранен без несоизмеримых затрат времени и относится к существенным.

Как должен поступить в данной ситуации покупатель?

Требования к оформлению отчета по практике

Отчет по учебной практике должен быть выполнен рукописным текстом в тетради формата А4.

Текст основной части отчета делят на разделы, подразделы, пункты. Переносы слов в заголовках не допускаются. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из нескольких предложений, их разделяют точкой. Каждый структурный элемент работы следует начинать с нового листа (страницы).

Нумерация

Страницы отчета нумеруют арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы, обозначенную арабскими цифрами без точки в конце, например, 1, 2, 3.

Иллюстрации обозначаются словом «Рисунок» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела или работы, за исключением иллюстраций, приведенных в приложении.

Таблицы нумеруют последовательно арабскими цифрами (за исключением таблиц, приведенных в приложениях) в пределах раздела или всей работы. Если в работе одна таблица, ее обозначают «Таблица 1».

Формулы в работе нумеруют арабскими цифрами в пределах раздела или всей работы. Номер указывают арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Иллюстрации

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота текста или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагают после первой ссылки на них. Иллюстрации должны иметь наименование. При необходимости иллюстрации снабжают пояснительными данными. Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных посередине строки, например, «Рисунок 1.3 – Структура рынка».

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 1.3». Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, рисунок 3 приложения А обозначается «Рисунок А.3. – Доля рынка».

Таблицы

Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Каждая таблица должна иметь название. Название и слово «Таблица» начинают с прописной буквы. Название не подчеркивают. Название следует помещать над таблицей слева без абзачного отступа в одну строку с ее номером через тире. Пример оформления таблицы приведен ниже.

Таблица 1 – Структура поставок товаров по поставщикам в магазин «Шанс» в 2020 – 2021 гг.

Поставщики	2020 г.		2021 г.		Отклонение, (+, -)		Темп роста, %
	руб.	%	руб.	%	руб.	%	
1	2	3	4	5	6	7	8
АО «КИФА» г. Москва	3519936	45,4	3384855	46,5	-135081	1,1	96,2
ООО «Русгалант» г. Саратов	496202	6,4	473152	6,5	-23050	0,1	95,4
ООО «СИМАОПТ» г. Екатеринбург	147310	1,9	131027	1,8	-16283	-0,1	88,9
ООО «МилТон» г. Москва	1256012	16,2	1193798	16,4	-62214	0,2	95,0
ООО «ХПЛ» г. Москва	348892	4,5	305729	4,2	-43163	-0,3	87,6
ООО «ЗЕТ-ОБУВЬ» Республика Дагестан, г. Махачкала	1178481	15,2	1128285	15,5	-50196	0,3	95,7
ООО «Зарина-Юг» г. Краснодар	434177	5,6	363963	5,0	-70214	-0,6	83,8
ООО «Эмальто» г. Краснодар	271361	3,5	225657	3,1	-45704	-0,4	83,2
Прочие	100791	1,3	72793	1,0	-27998	-0,3	72,2
Итого	7753162	100	7279259	100	-473903	-	93,9

При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и ее номер указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями справа пишут «Продолжение таблицы 1». Повторно указываются заголовки граф, то есть переносится «шапка» таблицы. Ширина рамки таблицы должна быть равна ширине строк на странице.

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением ставится заголовок «Продолжение таблицы 2». В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с номерами столбцов, например:

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8

Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв, заголовки – со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописных, если они самостоятельные. Делить заголовки по диагонали не допускается. Графу с «№ п/п» в таблицу включать не следует. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте таким образом, чтобы ее можно было читать без поворота текста или на следующей странице с поворотом по часовой стрелке. На все таблицы должны быть ссылки в работе.

При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. При ссылке на таблицу приложения следует писать «в соответствии с таблицей 1».

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями.
Формулы

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в какой они даны в формуле. Первую строку объяснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Уравнения и формулы следует выделять из текста свободными строками. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не уместится в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (–), умножения (х) и деления.

Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой. Пояснение каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова «где» без двоеточия после него. Ссылки в тексте на порядковые номера формул даются в скобках.

Например:

Средний товарный запас за анализируемый период рассчитывается по формуле:

$$\overline{TЗ} = \frac{\left(\frac{TЗ_1}{2}\right) + TЗ_2 + \dots + TЗ_n + \left(\frac{TЗ_n}{2}\right)}{N - 1}, \quad (1)$$

где $\overline{TЗ}$ – средний товарный запас на исследуемый период (руб.);

$TЗ_1, TЗ_n$ – величина товарного запаса на отдельные даты анализируемого периода (руб.);

N – количество дат, за которое берется величина запасов.

Содержание основной части работы

Содержание включает наименование всех разделов, подразделов и пунктов (если они имеют наименование) и записывается на левой стороне тетради. На правой же стороне размещается текст, раскрывающий содержание разделов, подразделов и пунктов.

Приложения

Приложения оформляют после ссылки на него в тексте на левой стороне тетради. В тексте работы на все приложения должны быть ссылки.

Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его

обозначения и степени. Приложение должно иметь содержательный заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают арабскими цифрами, начиная с 1. После слова «Приложение» следует цифра, обозначающая его последовательность. Нумерация страниц в приложении входит в общую нумерацию страниц отчета.

Рекомендуемые источники литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1.1	Гайворонский, К. Я. Охрана труда в общественном питании и торговле: учебное пособие / К.Я. Гайворонский. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 125 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0706-1. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1225643
1.2	Жулидов, С. И. Организация торговли: учебник / С.И. Жулидов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 350 с. – (Среднее профессиональное образование). – DOI 10.12737/987233. – ISBN 978-5-8199-0842-6. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1820262
1.3	Кащенко, В. Ф. Торговое оборудование: учебное пособие / В.Ф. Кащенко, Л.В. Кащенко. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 398 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-015381-0. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1174606
1.4	Памбухчиянц, О. В. Организация коммерческой деятельности: учебник для образовательных учреждений СПО / О. В. Памбухчиянц. – 3-е изд., стер. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-394-03745-0. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1091543
II	Дополнительные источники
2.1	Иванов, Г. Г. Коммерция: учебное пособие / Г. Г. Иванов, С. Л. Орлов. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 160 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0807-5. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1031931
2.2	Гайворонский, К. Я. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли : учебник / К.Я. Гайворонский, Н.Г. Щеглов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 469 с. – (Среднепрофессиональное образование). – DOI 10.12737/1059379. – ISBN 978-5-16-017316-0. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1059379
2.3	Графкина, М. В. Охрана труда: учебник / М. В. Графкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 212 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-016522-6. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1790473
2.4	Памбухчиянц, О. В. Организация торговли: учебник / О. В. Памбухчиянц. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 296 с. – ISBN 978-5-394-02189-3. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1091838
2.5	Периодические издания: «Конъюнктура товарных рынков» (2016г.), «Управление магазином» (2017г.).
III	Интернет- ресурсы, профессиональные базы данных
3.1	База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - https://www.cfin.ru/rubricator.shtml
3.2	База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/defaultx.asp
3.3	База статистических данных «Регионы России» Росстата - http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1138623506156
3.4	Базы данных Министерства экономического развития и торговли России www.economy.gov.ru

3.5	Воронежторгтехника. Комплексное оснащение магазинов [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://vrntorg.ru/napravlenija-dejatelnosti/kompleksnoe-osnashhenie/ .
3.6	Справочно-правовая система Гарант http://www.garant.ru
3.7	Справочно-правовая система Консультант Плюс http://www.consultant.ru

Титульный лист отчета по учебной практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени Г.В. ПЛЕХАНОВА
ВОРОНЕЖСКИЙ ФИЛИАЛ

КОЛЛЕДЖ

О Т Ч Е Т

по учебной практике

профессионального модуля ПМ. 01 Организация и управление
торгово-сбытовой деятельностью

за период с _____ по _____

студента группы _____ курса

специальности _____

(фамилия, имя, отчество студента)

Подпись студента _____

Руководитель практики

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Дата защиты « ____ » _____ 201 ____ г.

Оценка защиты _____

Задание по учебной практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный университет им. Г.В. Плеханова»
Воронежский филиал
Колледж

ЗАДАНИЕ

на учебную практику
профессиональный модуль ПМ. 01 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью
студенту _____ курса, _____ формы обучения, группы _____
специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

(фамилия, имя, отчество)

1. Срок сдачи студентом отчета

2. Календарный план

Этапы практики, содержание выполняемых работ и заданий по программе практики	Сроки выполнения
Общее ознакомление с деятельностью предприятия	
Ознакомление с материально-технической базой торгового предприятия.	
Организация охраны труда на предприятии	
Организация закупочной работы	
Подготовка товаров к продаже	
Организация продажи товаров	

Руководитель практики _____ / _____

Задание принял к исполнению _____ / _____

Оглавление

Пояснительная записка	3
Распределение аудиторного времени на учебную практику.....	7
Тематический план и содержание заданий по учебной практике.....	8
Раздел 1. Ознакомление с торговым предприятием.....	8
Раздел 2. Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью....	9
Требования к оформлению отчета по практике.....	25
Рекомендуемые источники литературы.....	28
Приложения.....	30
Приложение 1 Титульный лист отчета по учебной практике.....	30
Приложение 2 Задание по учебной практике.....	31