

19.05.2023г.

гр. ТЭК 2/3

Учебная практика (1 этап)

Тема 2. Организация торгово - коммерческой деятельности

План

1. Квалификационная характеристика продавца.
2. Контрольный журнал.
3. Порядок ведения "Книги отзывов и предложений».
4. Приемка товаров по количеству и качеству в магазине.

Литература

1. Организация торгово-технологических процессов : [учеб. пособие] / Н. Ю. Никитина, В. Е. Шкурко, Ю. Е. Шарова ; [науч. ред. С. Н. Полбицын] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. — 112 с.

Домашнее задание:

1. Составить и записать конспект инструктажа

Обязательно в конце выполненных заданий писать Ф.И.О. и группу, ставить подпись и дату отправки. Сделать фото или скрин конспекта и прислать на электронную почту:

lilya_polyakova_65@mail.ru

Инструктаж (1 час)

ПРОДАВЕЦ

1. Общая характеристика профессии

Содержание деятельности

Выступает в качестве посредника между производителями товаров (промышленных, продовольственных и других) и населением.

Рекламирует имеющийся товар, предлагает взаимозаменяемый товар, подсчитывает его стоимость, проверяет реквизиты чека, упаковывает товар, выдает покупку. Следит за своевременным пополнением запасов товаров, сроками их реализации. Оформляет гарантийные паспорта на товары. Проверяет наименование, количество, комплектность, сортность, цены, соответствие маркировки, ярлыки изготовителя, наличие пломб. Подсчитывает чеки (деньги), сдает их в установленном порядке и т.п. Может работать за кассовым аппаратом. Оформляет прилавочные витрины.

Подготовка и трудовая деятельность продавца специализируется по предметному признаку. По группе продовольственных товаров специализация проявляется в продаже бакалейно-кондитерских, кулинарных изделий, овощей и фруктов, мясо - рыбных изделий. Профессия продавца промышленных товаров включает в себя более 20 специальностей: продавец мебели, обуви, радиоаппаратуры, хозяйственных товаров и т.д.

Профессия имеет квалификации: младший продавец, продавец, старший продавец.

Работает индивидуально или в составе бригады, в помещении и на воздухе, по скользящему графику (такой график чаще применяется для продавцов продовольственных товаров).

Неблагоприятные факторы труда связаны с большими физическими нагрузками, эмоциональной насыщенностью деятельности, вредными условиями (продажа нитрокрасок, лаков, ядохимикатов и т.д.). Рабочая поза - стоя.

2. Требования к индивидуальным особенностям специалиста

Устойчивость внимания, хорошие долговременная и оперативная память, арифметические способности, глазомер, точное пространственное восприятие величины и формы предмета, четкая дикция. Он должен быть эмоционально устойчивым, наблюдательным, общительным, честным.

3. Медицинские противопоказания

Работа противопоказана людям, страдающим заболеваниями :

- опорно-двигательного аппарата,
- хроническими инфекционными заболеваниями,
- кожной аллергией, экземой кистей рук,

- эпилепсией, резко выраженными неврозами,
- снижением слуха на оба уха,
- являющимися бактерионосителями;
- болезнями сердечно-сосудистой системы,

4. Требования к профессиональной подготовке

Необходима хорошая подготовка по математике (навыки устного счета), а также в зависимости от специализации по физике (радиомагазины), химии (хозяйственные магазины) и т.п., знания в области товароведения.

Должен знать :

- правила торговли товарами определенной группы, их ассортимент, назначение;
- способы использования товаров и ухода за ними;
- сроки хранения товаров;
- требования, предъявляемые к качеству товара;
- состояние потребительского спроса;

Должен уметь :

- обслуживать используемое оборудование (весы, холодильники, режущие машины и аппараты);
- получать товары со склада, готовить их к продаже;
- помогать покупателю в выборе товара;
- взвешивать и упаковывать продукты; отпускать товары, подсчитывать их стоимость;
- оформлять оконные и внутримагазинные витрины;
- изучать покупательский спрос.

5. Возможности предпринимательской и индивидуальной трудовой деятельности

Продавец может взять в аренду или приобрести в собственность магазин, войти в состав акционерного общества торгового профиля.

6. Родственные профессии (специальности)

Бармен, контролер-кассир, товаровед.

2. Контрольный журнал

Контрольный журнал является обязательным для торговых предприятий.

Проверяющее лицо фиксирует в контрольном журнале обнаруженные недостатки, нарушения работы торгового предприятия и предложения по их устранению, а руководитель (собственник) торгового объекта вносит информацию о принятых мерах.

В мелкорозничной торговой сети (киоски, палатки, автолавки, тележки, лотки), где один продавец, контрольный журнал не ведется. Результаты проверки мелкорозничной сети проверяющими доводятся до сведения руководителя того торгового предприятия, в ведении которого она находится, и соответствующие записи вносятся в контрольный журнал этого предприятия.

Контрольный журнал в предприятии находится у директора (заведующего или его заместителя), в филиале - у ответственного работника, уполномоченного на это администрацией базового предприятия.

Контрольный журнал предъявляется по требованию представителей организаций, осуществляющих контроль за работой предприятий розничной торговли и общественного питания, при исполнении ими служебных обязанностей.

Лицо, проверяющее предприятие, вносит в контрольный журнал запись результатов проверки работы предприятия и предложений по устранению отмеченных недостатков с указанием срока исполнения. После записи указывает в журнале наименование организации, которую представляет, должность, дату и номер удостоверения на право проверки и расписывается.

В случае составления по результатам проверки акта проверяющий обязан сделать об этом запись в контрольном журнале, а копию акта вручить руководителю торгового предприятия.

Администрация проверяемого предприятия обязана оказывать содействие проверяющим в выполнении ими поручений, принимать безотлагательные меры по устранению выявленных нарушений, недостатков в работе, о чем делать отметку в контрольном

журнале; докладывать в течение двух суток руководству вышестоящей торговой организации о результатах проверки и принятых мерах.

Руководитель, или по его поручению ответственный работник вышестоящей торговой организации, не реже одного раза в квартал проверяет порядок ведения контрольного журнала непосредственно в подведомственных предприятиях с обязательной отметкой об этом в журнале.

Изъятие контрольного журнала из предприятия розничной торговли и общественного питания вышестоящими торговыми и другими организациями для проверки, снятия копий и других целей не разрешается.

На руководителей предприятий торговли и общественного питания, виновных в нарушении порядка ведения контрольного журнала, налагаются дисциплинарные взыскания.

Контрольный журнал является документом строгой отчетности;

Принятый от предприятия контрольный журнал хранится в торговой организации в течение одного года; по истечении этого срока уничтожается по акту.

Контрольный журнал должен быть **прошнурован**, пронумерован и скреплен **печатью** и подписью руководителя предприятия.

Графы **контрольного журнала**:

1. Число, месяц, год
2. Обнаруженные недостатки, нарушения и предложения по их устранению, должность и фамилия проверяющего
3. Отметка о принятых мерах

3. Ведение Книги жалоб и предложений

Ежедневные отношения между людьми носят потребительский характер. Одни выступают в качестве продавцов, другие – покупателей. Качество товаров и предоставляемых услуг, а также права каждой из сторон торговых отношений, регулируется законом «О правах потребителей», а также другими правовыми нормами, в частности Постановлением Правительства №55 от 19.01.1998 года.

Согласно этим документам на каждой торговой точке должна иметься «Книга отзывов и предложений». Что собой представляет книга жалоб, для чего предусмотрена, как оставить жалобу и в каком порядке она будет рассматриваться?

- Регламент ведения книги жалоб и предложений
- Правила оформления книги жалоб и предложений
- Где искать книгу жалоб и предложений
- Как написать жалобу в книге отзывов
- Правила написания претензии в книге жалоб и предложений
- Процесс рассмотрения жалобы потребителя
- Особенности рассмотрения претензий занесенных в жалобную книгу

Регламент ведения книги жалоб и предложений

Широкое внедрение получили книги отзывов и предложений в советское время. На каждом промышленном предприятии, и особенно в сфере обслуживания должна была иметься подобная. Основное предназначение жалобной книги включало в себя:

1. регистрация нарушений в нише предприятий, предоставляющих услуги населению;
2. фиксация положительных отзывов потребителей услуг;
3. контроль над злоупотреблением служебными полномочиями;
4. внесение предложений по улучшению качества обслуживания, производительности труда и условий работы.

Министерство торговли РСФСР 28.09.1973 года издало Приказ №346, согласно которому была введена в действие Инструкция «О Книге жалоб и предложений», действующая на предприятиях общественного питания и розничной торговли, которая действует и поныне. Целью введения этого документа было повышение культуры обслуживания и контроля над работой предприятий.

Согласно Постановлению Правительства №55 **книга отзывов и предложений должна быть на каждой торговой точке**, и подаваться по первому требованию потребителя, для того чтобы оставить предложение или жалобу.

Можно ли оформить самостоятельно?

Для того чтобы вас не обманули, важно знать, как должна выглядеть подлинная книга жалоб и предложений. **Порядок оформления указан в регламенте №346**, разработанном в 1973 году. Вот самые основные правила оформления такого документа:

1. Все страницы должны быть пронумерованы и скреплены вместе шнуровкой для того, чтобы нельзя было просто вынуть определённые листы (о том, как прошить данную книгу, вы узнаете в отдельном материале).
 2. С обратной стороны последнего листа должна находиться специальная пломба, по которой можно узнать изначальное количество листов, подпись и печать руководителя. Следует заметить, что проще купить сразу готовый журнал, чем самому заниматься его оформлением.
- Его цена составляет в среднем рублей 60 и купить его можно в любом канцелярском магазине.
 - Купленный в магазине журнал со временем будет выглядеть намного презентабельней, чем самодельный вариант, благодаря толстой обложке.

Важно! Федеральные нормативные акты не требуют регистрации документа. Однако в отдельных регионах местные органы самоуправления могут требовать зарегистрировать книгу. Регистрация проходит в городской управе.

Более подробно об оформлении книги жалоб и предложений читайте в другой статье.

Правила оформления книги жалоб и предложений

Законодательством (Постановление Правительства №55, Инструкция) установлены правила по оформлению жалобной книги. Нарушение этих норм может быть причиной для обращения потребителя в Роспотребнадзор, для проверки предприятия и устранения недостатков. Основные требования к книге отзывов и предложений таковы:

- все страницы должны быть пронумерованы (чтобы у недобросовестного поставщика не возникало желания удалить неприятную запись);
- книга должна быть прошнурована;
- печать предприятия и подпись руководителя должна быть проставлена на последней странице;
- на первой странице должны присутствовать все данные учреждения (юридический адрес предприятия или ИП);
- в книге должна быть написана инструкция по ее ведению, адреса и контактные телефоны Госторгинспекции и Роспотребнадзора;
- внутренние страницы книги жалоб должны состоять из двух частей, на одной стороне листа должно быть место для записей потребителя, а на другой – для комментариев руководства предприятия.

Внешний вид книги отзывов может быть любым, основное требование – соответствие всем правилам и оформление ее непосредственно лицом, несущим ответственность за это. Инструкция по ведению жалобной книги должна быть составлена таким образом, чтобы потребитель, впервые оставляющий запись, прочитав руководство по написанию, мог без труда это сделать.

Книга отзывов и предложений является неотложным документом любого предприятия, и потому подлежит регистрации в органах Роспотребнадзора и Госсанинспекции.

Ответственность и штраф за отсутствие

Отсутствие книги отзывов является серьёзным нарушением и влечёт за собой административную ответственность по ст. 14.15. КоАП РФ «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров». За нарушение такой формы предусмотрена административная ответственность – штраф.

Штраф составляет до трёх тысяч рублей для должностных лиц и до тридцати тысяч для юридических лиц.

Справка! Дела, связанные с нарушением данной статьи, рассматриваются непосредственно «Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» – «Роспотребнадзор».

За отказ в предоставлении книги также предусматривается штраф. В соответствии с частью 3 статьи 14.8 КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей» для должностных лиц штраф составляет 500-1000 рублей, для юридических лиц – 5000-10000 рублей.

Где искать книгу жалоб и предложений

По нормам законодательства (Инструкции от 1973 года) **книга отзывов и предложений должна находиться в торговом зале предприятия** на видном месте, и должна быть доступна для покупателя.

В торговых организациях, структура которых состоит из отделов, такая книга должна быть в каждом из них. То же правило касается и предприятий общественного питания, имеющих несколько залов для обслуживания потребителей.

Обычно жалобная книга находится в так называемом Уголке покупателя, который расположен в расчетно-кассовой зоне.

4. Приемка товар по количеству и качеству

<https://www.cleverence.ru/articles/biznes/priemka-tovarov-po-kolichestvu-i-kachestvu-pravila-poryadok-instrukciya-priema-produkcii-na-sklad/> (ознакомиться с материалом, краткий конспект вопроса)

Мастер п/о Полякова Л.С.