

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВА-
ТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

О.П.Вандышева

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТОВАРОВЕДЕНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ**

Учебно-методическое пособие для вузов

Воронеж 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Организация розничной торговли	3
Тема 2. Организация торгово-технологического процесса на розничных торговых предприятиях.	4
Тема 3. Правила работы предприятий розничной торговли	5
Тема 4. Потребительские свойства продовольственных и непродовольст- венных товаров	7
Тема 5. Ассортимент товаров предприятий розничной торговли	8
Тема 6. Оценка качества товаров	9
Тема 7. Информация о товарах	10
Тема 8. Товароведная экспертиза товаров на предприятиях розничной торговли	11
Проблемные вопросы для обсуждения на семинаре	12
Тесты	13
Литература	15

ТЕМА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

1. Сущность и особенности предприятий розничной торговли
2. Размещение и планировка розничных торговых предприятий
3. Розничная торговая сеть

В первом вопросе следует изучить сущность предприятия розничной торговли, рассмотреть классификацию розничных торговых предприятий по видам, типам. Вывить идентифицирующие признаки вида (характер торговой сети, наличие или отсутствие торгового зала, формы продажи товаров и т.п.) и типа предприятий розничной торговли (ассортимент, торговая площадь, специализация, формы продажи и др.). Охарактеризовать магазины различных типов по идентифицирующим признакам и ассортименту дополнительных услуг в России и за рубежом (гипермаркеты, магазины дискаунты и др.).

Во втором вопросе необходимо рассмотреть принципы и правила размещения предприятий, факторы их размещения, виды торговых зданий, планировку и требования к общетехнической оснащенности предприятий. Проанализировать оптимальность размещения розничных торговых предприятий, их планировки и состава функциональных групп помещений. Определить виды торговых зданий, их особенности, основные требования к современным зданиям организаций розничной торговли: архитектурные, технологические, экономические, санитарно-гигиенические, эстетические. Далее в этом вопросе выявить сущность планировки предприятий рознич-

В первом вопросе надо рассмотреть особенности торгового обслуживания при различных формах продажи товаров: магазинной и внемагазинной. Рассмотреть технологию продажи товаров при разных формах обслуживания. Охарактеризовать магазинные формы розничной продажи товаров, выявить основные элементы процесса продажи: изучить и установление спроса, демонстрация товаров, оказание помощи потребителю в их выборе, консультации продавцом, предложения сопутствующих товаров, отпуск товаров и расчеты с покупателями. Далее необходимо проанализировать технологию расчетов с покупателями, ее специфику при каждой форме продаж. Рассмотреть категорию услуги розничной торговли: определение, основные и дополнительные услуги: перечень, их назначение, специфика дополнительных услуг для предприятий розничной торговли. Классификация услуг розничной торговли по ГОСТ Р 51304-99. Качество услуг розничной торговли: понятие, общие требования к качеству, требования по технике безопасности и охране окружающей среды, номенклатура показателей качества торгового обслуживания. Обязательные и рекомендательные требования. Методы контроля качества услуг розничной торговли.

Второй вопрос предполагает изучение правил розничной торговли: нормативной базы, видов и структуры документов. Необходимо рассмотреть информационное обеспечение торговой деятельности, регламентируемое правилами продажи. Выявить требования к информации о продавце (к вывескам, режиму работы и т.п.), реализуемых товаров (их ассортименту, упаковке, способам подтверждения соответствия и т.п.) и оказываемых услугах. Ценники: понятие, назначение, виды, обязательные требования к ним, основная и дополнительная информация на них, возможности формирования потребительских предпочтений с помощью ценников. Товарные чеки: понятие, назначение, виды товаров, на которые они выписываются.

В этом вопросе необходимо рассмотреть особенности правил реализации отдельных видов товаров: подготовки к продаже, отпуску, при необходимости к способам измерения (замерам). Рассмотреть особенности правил реализации алкогольной продукции. Правила продажи по образцам: назначение, сфера применения, особенности реализации товаров по образцам в торговом зале магазина и методом личных продаж. Выявить особенности правил комиссионной торговли, назначение, сфера применения, регулирование отношений между комитентом и комиссионером. Проанализировать особенности правил продажи товаров в кредит: сфера применения, необходимость торговли в кредит. Разграничить правила работы продовольственных, непродовольственных и смешанных предприятий: назначение, сфера применения, регулирование работы. Проанализировать особенности осуществления контроля за выполнением правил торговли: виды (государственный, внутрифирменный), органы управления, компетентные в прове-

дении контрольных мероприятий. Предписания и штрафы за нарушение правил торговли.

В третьем вопросе необходимо рассмотреть основные понятия, применяемые в Законе РФ «О защите прав потребителей». Выявить права потребителей на надлежащее качество товаров, на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах. Проанализировать права и обязанности изготовителя по обеспечению надлежащего качества работ. Охарактеризовать права потребителей в случае приобретения товара ненадлежащего качества. Выявить ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей. Рассмотреть особенности государственной и общественной защиты прав потребителей. Проанализировать деятельность органов, защищающих и контролирующих безопасность товаров. Охарактеризовать функции Комитета РФ по торговле, Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей.

ТЕМА 4. ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ СВОЙСТВА ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ И НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ

1. Товары как объекты изучения в товароведении. Свойства товаров.
2. Потребительские свойства продовольственных товаров.
3. Потребительские свойства непродовольственных товаров.

Приступая к изучению первого вопроса, необходимо уяснить, что такое товар и какими свойствами он обладает. Далее следует рассмотреть комплексные потребительские свойства товара: свойства социального назначения (потребительский класс товара, соответствие товара оптимальному ассортименту, моральное старение); функциональные свойства (соответствие изделий своему назначению); эргономические свойства (удобство, гигиеничность); эстетические свойства (информационная выразительность, целостность композиции); безопасность (защита от вредных механических, тепловых, токсичных и др. воздействий); надежность (долговечность, ремонтпригодность); экономичность (затраты на эксплуатацию товара).

Во втором вопросе при рассмотрении потребительских свойств продовольственных товаров необходимо проанализировать входящие в них химические вещества. По химическому составу все пищевые вещества делят на: неорганические (вода, минеральные вещества); и органические (белки, жиры, углеводы). Затем перейти к рассмотрению роли минеральных веществ в питании человека и разделению минеральных веществ на макро- и микроэлементы. Рассмотреть значение потребления белков для жизнедеятельности человека, уяснить разделение белков на простые (протеины) и

сложные (протеиды). Рассмотреть свойства жиров, их разделение по происхождению на животные и растительные; по консистенции — на жидкие и твердые. Проанализировать особенности потребления углеводов, их разделение на моносахариды, олигосахариды и полисахариды. Рассмотреть специфику воздействия на человеческий организм потребления пектиновых веществ, органических кислот, витаминов, ферментов, дубильных веществ.

Третий вопрос предполагает изучение потребительских свойств непродовольственных товаров. Необходимо рассмотреть химические (водостойкость, кислотостойкость, щелочестойкость, отношение к действию окислителей, восстановителей и растворителей, к действию светопогоды); физические (размерно-массовые, термические, механические, оптические, акустические, электрические свойства, а также свойства, характеризующие водо-, газо- и воздухопроницаемость); физико-химические (сорбционные и адгезионные свойства) и биологические (устойчивость товаров к действию микроорганизмов) свойства непродовольственных товаров.

ТЕМА 5. АССОРТИМЕНТ ТОВАРОВ

1. Ассортимент товаров: понятие и виды.
2. Свойства и показатели рациональности ассортимента.
3. Формирование и управление ассортиментом товаров.
4. Сортамент.
5. Инвентаризация.

Первый вопрос темы связан с изучением ассортимента товаров - набора товаров различных видов, объединенных по какому-либо признаку (по назначению, сырью и материалам, из которых они изготовлены и т.д.). Классификацию товаров можно провести по разным критериям: по местонахождению товаров (промышленный и торговый), по широте охвата товара (простой, сложный, развернутый, укрупненный, видовой, марочный, сопутствующий, смешанный), по степени удовлетворения потребностей (рациональный и оптимальный), по характеру потребностей (реальный и прогнозируемый).

Во втором вопросе необходимо выявить свойства ассортимента как особенности, проявляющиеся при формировании и реализации ассортимента. Важно уяснить, что показателем ассортимента является количественное и/или качественное выражение свойств ассортимента, при этом измерению подлежит количество групп, подгрупп, видов и наименований товаров. Единицей измерения показателей ассортимента является наименование товара или товарный артикул, который может включать название вида и/или торговой марки. Кроме того, необходимо рассмотреть показа-

тели рациональности ассортимента: широту, глубину, полноту, степень обновления, гармоничность и осуществить их расчет.

При изучении третьего вопроса необходимо понять, что представляет собой ассортиментная политика предприятия и какие факторы на нее влияют. Обратить внимание на возможность решения проблем оптимизации ассортимента, темпов обновления продукции с помощью ассортиментной политики. Выявить специфику формирования ассортимента. Охарактеризовать факторы формирования ассортимента (общие и специфические). Проанализировать нормативную базу формирования ассортимента. Далее здесь необходимо рассмотреть специфику управления ассортиментом как деятельности, направленной на достижение требований рациональности ассортимента. Обозначить основные этапы управления ассортиментом.

В четвертом вопросе рассматривается сорт как категория качества товаров одного наименования, но отличающаяся от другой категории значениями показателей. Совокупность сортов, относящихся к одноименному товару, называется сортаментом. Охарактеризовать группы сортов: природный и товарный сортаменты. Выявить факторы, влияющие на формирование сортов. Охарактеризовать принципы деления сортамента: сырьевой принцип, технологический, комплексный. Рассмотреть особенности пересортицы как способа качественной фальсификации товаров.

Пятый вопрос касается изучения инвентаризации. Необходимо рассмотреть порядок проведения и отражение результатов инвентаризации. Выяснить особенности проведения плановых, выборочных и контрольных проверок товаров. Кроме того, рассмотреть особенности проведения инвентаризации товаров, хранящихся на нескольких складах, и необходимость контроля поступления и выбытия товаров во время проведения инвентаризации. Определить особенности составления инвентарной описи как основной формы первичной документации для учета результатов инвентаризации. Проанализировать нормативную базу проведения инвентаризации.

ТЕМА 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТОВАРОВ

1. Оценка качества товаров.
2. Дефекты.
3. Особенности оценки качества продовольственных товаров.
4. Особенности оценки качества непродовольственных товаров.

В первом вопросе необходимо начать с оценки качества товара как совокупности операций по выбору показателей, сопоставлению их действительного значения с базовыми показателями. Наряду с этим важно рассмотреть классификацию показателей качества товара по разным критери-

ям: в зависимости от количества характеризующих свойств (единичные и комплексные), по способу сравнения (фактические, базовые и относительные), по применению оценки (абсолютные и относительные), по способу выражения (натуральные, стоимостные, безразмерные), по стадии определения (проектные, производственные, эксплуатационные).

Второй вопрос предполагает изучение дефектов товара, т.е. несоответствие товара установленным требованиям. При рассмотрении классификации дефектов необходимо выделить следующие критерии: по степени значимости (критические, значительные и малозначительные); в зависимости от наличия методов и средств обнаружения (явные, скрытые); в зависимости от наличия методов и средств устранения (устраняемые, неустраняемые); в зависимости от степени наносимого вреда (допустимые, недопустимые); в зависимости от места возникновения (технологические, предреализационные, послереализационные); в зависимости от соответствия показателей качества требованиям стандартов (годные, брак). Далее здесь необходимо рассмотреть возможности предупреждающих и корректирующих действий относительно дефектов товаров.

В третьем вопросе при оценке качества продовольственных товаров определяют 3 группы показателей: органолептические, физико-химические и санитарно-гигиенические. При рассмотрении органолептических показателей проанализировать внешний вид, цвет, вкус, запах (аромат), консистенцию. При анализе физико-химических показателей необходимо выявить наиболее распространенные: массовая доля влаги (в %), массовая доля сухих веществ, жира, сахара, соли и др. (в %). При рассмотрении санитарно-гигиенических показателей проанализировать условия хранения продовольственных товаров (соблюдение правил размещения товаров на хранение; соблюдение климатического режима хранения) и сроки хранения продовольственных товаров (срок годности, срок реализации).

При изучении четвертого вопроса необходимо рассмотреть методы оценки качества непродовольственных товаров: органолептические (визуальный осмотр товара, документов, наличие видимых дефектов, комплектности, работоспособности товара, соответствия маркировки и упаковки требованиям ГОСТа), физико-химические (с помощью технических средств измерения), эвристические методы (экспертные или социологические). Кроме того, в этом вопросе обратить внимание на условия хранения непродовольственных товаров — влажность, температуру.

ТЕМА 7. ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ

1. Виды информации о товаре.
2. Информационные знаки.
3. Средства передачи информации о товарах.
4. Товаросопроводительные документы.